

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
UNAN LEON  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION Y HUMANIDADES



DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

*Monografía para optar al título de Licenciadas en Trabajo Social*

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD EN RELACIÓN A LA PENSIÓN Y ASISTENCIA MÉDICA QUE BRINDA EL INSTITUTO NICARAGUENSE DE SEGURIDAD SOCIAL (INSS)”**

**Autoras:**

*Bra. Contesora Gladys Berrios Mora*

*Bra. Nydia Mercedes Cano Zúniga*

*Bra. Yadira Esmeralda Díaz Rodríguez*

*Bra. Luisa Mercedes Martínez Reyes*

*Tutor: Msc. Víctor Manuel Castro*

*León, Febrero – Octubre del 2009.*

## *“A la libertad por la Universidad”*

### AGRADECIMIENTO

A Dios; por ser el creador de nuestras vidas, por darnos salud, sabiduría y permitirnos salir adelante para la culminación de nuestro trabajo.

Manifestamos especial reconocimiento al Máster Víctor Manuel Castro que nos proporcionó su apoyo en conocimientos y asesoría durante el desarrollo del presente trabajo, para que este se realizara de manera exitosa. Gracias por el tiempo dedicado.

A todas las personas que hicieron posible el estudio investigativo: Pensionados de la Tercera Edad, Personal del Personal Médico La Salud y Delegado del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo Monográfico a:

Dios por haberme dado la enseñanza y la fortaleza, para emprender con éxito la finalización del presente trabajo.

**Contesora Gladys Berrios Mora.**

## DEDICATORIA

Desde lo más profundo de mi corazón y sentimientos dedico este valioso trabajo monográfico A mi hija: **Yalma Naré Ramírez Cano**, quien supo comprenderme y apoyarme en los momentos más difíciles de mis estudios, porque en algunos momentos que me necesito no pude estar presente.

**Nydia Mercedes Cano Zúniga**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo Monográfico a:

Dios, mi fiel amigo.

Mis padres: **Douglas Manuel Díaz e Inocente del Carmen Rodríguez Miranda**, que en esta ardua tarea estuvieron a mi lado, brindándome su apoyo incondicional.

Mi hija **Justice Celeste Lanzas Díaz** por que día a día desde su nacimiento ha estado a mi lado, quien ha sido mi inspiración para continuar, terminar mis estudios y seguir adelante.

**Yadira Esmeralda Díaz Rodríguez.**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo Monográfico, primeramente a:

**Dios** nuestro padre celestial que con su grande amor y misericordia me dio las fuerzas para seguir adelante.

A mis padres; **Clemente Escobar Martínez y Abelina Reyes Cabrera**, que me supieron comprender y apoyar en los momentos más difíciles.

A mis dos hijos: **José David Peralta Martínez y Raquel Nohemí Peralta Martínez**, quienes han aprendido a esperar con paciencia la culminación de mis estudios.

**Luisa Mercedes Martínez Reyes**

**Área:**

**Social**

**Tema:**

***“Nivel de satisfacción de las personas de la tercera edad en relación a la pensión y asistencia médica que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)”***

## **PROBLEMA:**

**¿Cuál es el nivel de satisfacción de las personas de la Tercera edad al recibir su pensión en el nuevo Centro de Atención Rigoberto López Pérez y Asistencia Médica en el Centro Médico “La Salud” designados por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) León. Periodo Febrero – Octubre 2009?**

## ÍNDICE

I.	Introducción.....	1-2
II.	Justificación.....	3-4
III.	Objetivos.....	5
IV.	Marco Teórico.....	6-36
V.	Hipótesis.....	37-41
VI.	Diseño metodológico.....	43-47
VII.	Resultados.....	48-84
VIII.	Análisis de Resultados.....	85-86
IX.	Conclusiones.....	87
X.	Recomendaciones.....	88
XI.	Bibliografía.....	89-90
XII.	Anexos.....	



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio está referido al nivel de satisfacción de las personas de la tercera edad en relación a la pensión y asistencia médica, servicios que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS), a través del nuevo centro de pago **Rigoberto López Pérez** ubicado en el barrio Zaragoza y del Centro médico "La Salud, ubicada frente a la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua (UCAN), periodo de Febrero a Octubre 2009.

Se trata de valorar el nivel de satisfacción de los pensionados de la tercera edad de los servicios de pago y asistencia médica, servicios brindados por el INSS.

Durante el estudio se logró constatar que las personas de la tercera edad no están siendo mal atendidos a como se esperaba, sin embargo, nos encontramos con algunas dificultades que podrían mejorar, por ejemplo el tiempo de espera para la consulta en el centro médico La Salud, ampliar la lista de medicamentos básicos y organización en la cita; cuestión que tiene que ver con las políticas de atención que tiene el INSS con este sector, hasta estos momentos no ha sido posible el incremento en la pensión económica.

En el desarrollo del estudio se aplicó el método de la encuesta en sus variantes el cuestionario y la entrevista a profundidad las que fueron determinantes en la obtención de la información requerida.

En la investigación nos encontramos con algunas dificultades como poca bibliografía tanto en la biblioteca de la facultad como en el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) y en algunas búsquedas que hicimos por Internet dado que es un tema poco abordado.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

El Instituto Nicaragüense de Seguridad Social en aras de mejorar el nivel de satisfacción de los pensionados de la tercera edad estaba demandando la realización de un estudio que les permitiera saber como estaban en la atención a este importante sector de la sociedad, oportunidad que aprovechamos; esto se dio debido a que nuestro tutor nos mando a explorar en instituciones públicas que indagáramos sobre estas demandas posibles, lo cual nos permitió facilidades y apoyo para la realización del estudio.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

## II. JUSTIFICACIÓN

La atención que brinda el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a las personas de la tercera edad al recibir su pensión y asistencia médica es una problemática que le interesa resolver a la instancia del Estado encargada para ello en la ciudad de León, infinidades de veces a través de los medios de comunicación (El Nuevo Diario, Radio Darío y TV) y quejas presentadas por estas personas a la institución de las tribulaciones que pasan al recibir su pensión económica, lo que implica hacer largas filas en los bancos en medio de la insolación, lluvia, inseguridad y de pie influyendo esto en el deterioro de su salud.

Con relación a la asistencia médica que reciben, esperan mucho tiempo al momento de ser atendidos.

Debido a esta situación presentada por las personas de la tercera edad, es que el (INSS) demandó realizar el estudio con la finalidad de valorar el nivel de satisfacción de la calidad de los servicios a través de sus políticas en el nuevo centro de pago Rigoberto López Pérez y Asistencia médica en el Centro médico “La Salud” de la ciudad de León.

Por consiguiente en el desarrollo del estudio se buscó como la institución competente, en este caso el INSS tenga los suficientes elementos de juicio, para mejorar la calidad de los servicios lo cual es su obligación en pro de elevar la calidad de vida de este grupo social.

El estudio permitió en primer plano conocer una fuente de información valiosa para la conducción de estos servicios y con ello el nivel de satisfacción que a juicio nuestro por los resultados obtenidos no están deficientes, en segundo plano aportar evidencia para aquellos interesados que deseen realizar investigaciones que se derive de esta problemática.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

El estudio no agota la problemática que viven miles de pensionados de la tercera edad en nuestro país.

Como trabajadoras sociales el estudio nos permitió sensibilizarnos alrededor del tema en estudio y sobre todo el aprendizaje que nos aporta el hecho de la utilización de las técnicas y métodos de la investigación social y el aporte de la Universidad a través de nuestra carrera de Trabajo social al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social en aras de mejorar los servicios y la calidad de vida de dicho sector.

En el mismo orden el sector de los jubilados de la tercera edad el estudio les permitió sentirse incluidos, informados y creación de expectativas para la mejora de su situación y un instrumento para demandar mejor atención.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

### III- OBJETIVOS

#### A- Objetivo General:

Valorar el nivel de satisfacción de los Servicios de Pensión y Asistencia Médica brindada por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) a las personas de la Tercera Edad que se atienden a través del nuevo Centro de Pago Rigoberto López Pérez y Centro Médico “La Salud” de la ciudad de León.

#### B- Objetivo Especifico:

1. Conocer el nivel de satisfacción de las personas de la tercera edad en relación a la atención del nuevo Centro de Pago Rigoberto López Pérez designado por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).
2. Determinar el nivel de satisfacción de las personas de la tercera edad al recibir asistencia médica en el Centro Médico “La Salud”.
3. Comprobar si el nuevo Centro de Pago Rigoberto López Pérez y el Centro Médico “La Salud” reúnen las condiciones de infraestructura y medioambiente necesarias en el nivel de satisfacción de las personas de la tercera edad.
4. Analizar la atención a los pensionados de la tercera edad desde las perspectivas del personal que los atiende.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

#### IV- MARCO TEÓRICO.

- Antecedentes sobre el problema

El proceso de envejecimiento demográfico se acentúa progresiva e inexorablemente en los países de América Latina y el Caribe, la región más desigual e inequitativa del planeta. El envejecimiento demográfico ha creado una oportunidad excepcional para orientar el desarrollo de nuestros países hacia un mejoramiento de la calidad de atención y condiciones de vida del conjunto de la población. Pero esto requiere innovar en las políticas públicas adoptar las medidas adecuadas y en forma oportuna.<sup>1</sup>

A partir de 1990, el Nuevo Modelo de Salud Previsional, surge para dar respuesta integral a los problemas de salud de los asegurados y pensionados, con una modalidad fundamentada en la incorporación de las clínicas para los asegurados de Salud.

En 1993 se firma el Primer convenio entre el INSS y una clínica para asegurados de Salud iniciándose de esta manera, la implementación de nuevo modelo de Salud Previsional.<sup>2</sup>

Reforma de seguro de pensiones, que pretenden garantizar un sistema público de protección a las aportaciones y al ahorro de los asegurados, permitiendo que las cotizaciones sean percibidas como un prepago, para cubrir riesgos futuros, ofreciendo a los asegurados beneficios equivalente a sus contribuciones, más rendimientos por inversión u oportunidad para aportaciones y ahorros complementarios voluntarios. Fundamentados en los principios de un Sistema de

---

<sup>1</sup> Romero Jimena; Wasiek Christel. Boletín Mensual Año X, Edición No.102 Julio 2008  
<http://www.gerontologia.org>,

<sup>2</sup> ídem



Capitalización Individual, Aporte mensual Tripartito, Manejo financiero de los depósitos, fondo de pensiones.

Propuesta de las reformas de la Ley de seguridad Social de Nicaragua, que ameritan que todos juntos, Gobierno y Sociedad puedan superar las estructuras agotadas, y desarrollar a través del nuevo modelo la superación del sistema en concordancia con la realidad Política, Económica y social de Nicaragua.

.

- Teorías sobre el problema.

Políticas J, Programas, Estrategias de atención y de soporte Social en el adulto mayor.<sup>3</sup>

Diversas formas y acciones son las que actualmente intentan a toda costa los derechos de los ancianos, los cuales día a día se ven violentados, alterados y corrompidos por los diferentes intereses personales, las políticas de los ancianos son creadas en diversos países con un solo fin garantizar una vida digna mediante una calidad de atención integral a las personas de la tercera edad.

En los países con mejor desarrollo, para enfrentar mayores demanda de atención en esta población que incrementa cada vez más, se han creado mecanismos en beneficio que protejan al adulto mayor, siendo este grupo unas de las prioridades para el gobierno, Ministerio de Salud y Organizaciones interesado en la protección del anciano.

A continuación se mencionan políticas, programas y estrategias de atención existentes en algunos países donde esta población es una prioridad

---

<sup>3</sup> Comité Nacional del Envejecimiento. Retos y resumen de acciones y políticas estratégicas del adulto mayor, México DF.1999. pág.5-14.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

## **España**

### **Políticas**

Flexibilidad en el diseño y aplicación a favor del adulto mayor

Descentralización

### **Programas**

Programas social

### **Estrategias de atención**

Mejora el potencial de salud de adultos mayores

Focalizar los subsidios estatales en los sectores más carenciales

Ampliar los sistemas de atención a los pensionados<sup>4</sup>

### Nivel de satisfacción en la Atención del Adulto Mayor en Medicina Familiar

En México País que se encuentra en vías de desarrollo, envejecimiento de la población se manifiesta demográficamente la población adulta mayor adquiere relevancia en cuanto a magnitud y trascendencia así como sus característica y sus condiciones de salud, ya que sus padecimientos crónicos degenerativos se incrementan cada vez más como la diabetes Mellitus e hipertensión Arterial además de infecciones entérrales y respiratorias.<sup>5</sup>

Por consiguiente el paciente de la tercera edad no ha sido considerado en la planeación de los servicios de salud en cuanto a la demanda que representa ni mucho menos en la calidad de la atención que el desea, aún cuando autores

---

<sup>4</sup> Ministerio de salud/Instituto nacional de Geriátría/OPS/Modelo de atención integral del Adulto mayor, España 2000. Pág.32-37

<sup>5</sup> Isla Maldonado Guadalupe. Calidad en la atención del adulto mayor en medicina familiar México. <http://bvs INSP.MX/articulos/2/25/02012001.pdf>.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

clásicos como Donabedian, proponen que las expectativas del paciente de la tercera edad son componentes en la calidad de vida y van desde lo muy simple hasta lo más complejo determinando la satisfacción, situación desconocida en el ámbito nacional y local, a pesar de que el jubilado y el anciano con sus dependientes es contemplado por la ley y se ha pretendido abordar su problemática en el programa de atención a la salud del adulto mayor

### El Envejecimiento Poblacional en Cuba y su Impacto en la sociedad

En todo el mundo las poblaciones de los distintos países están envejeciendo, por tanto la gente vive más tiempo y el número de persona y adultas es cada vez mayor.<sup>6</sup>

Cuba, teniendo en cuenta esta realidad se ha enfrascado en una serie de programa al respecto.

El envejecimiento poblacional en Cuba, su importancia esta dada en que los adultos mayores están enfrentando la realidad de su vejez.

Demográficamente se aborda entre los países más envejecidos del área esta Cuba y Barbados, en el 2025 nuestro pueblo será el más aventajado en América Latina, en el 2050 estará entre los de más altas edades del planeta.

Socialmente se realizan acciones en el país para mejorar la calidad de vida de estas personas de la tercera edad, se menciona el programa de atención al adulto mayor que trata las acciones desde el punto de vista multisectorial como deporte, cultura, salud entre otras.

---

<sup>6</sup> Tejada Ortiz Blanca El Envejecimiento poblacional en cuba y su impacto en la sociedad.<http://weblog.maimonides.edu/gerontología>. Consultada 13 de Mayo 2009.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Los fundamentos de salud son amplios y de gran relevancia ya que las enfermedades en los procesos fisiológicos del envejecimiento tiene relación con los factores como el hábito de fumar consumo de alcohol, nutrición que desencadenan en múltiples enfermedades que afectan grandemente su salud, esto ha impuesto en Cuba un nuevo reto para el sistema de salud ya que hoy en día lo más importante es mejorar cualitativamente el estado de salud de estas personas con una adecuada calidad de atención, a través del Programa Integral de atención del Adulto Mayor.

Todo lo relacionado con el adulto mayor en cuba tiene respaldo jurídico que consta de la constitución política de la República la ley 41 y 83 garantiza las acciones de la atención al adulto mayor lo que incide en los niveles de satisfacción de los servicios de este sector de la sociedad .

Cuba se apresta a profundos cambios en el presente siglo a las personas de la tercera edad ya que lo más humano que puede hacer la sociedad es ocuparse de los ancianos.<sup>7</sup>

## **Chile**

### **Políticas**

Atención diferenciada e integralidad para los adultos mayores garantizando su bienestar físicos, emocional y social.<sup>8</sup>

### **Programas**

Enfermedades crónicas no transmisibles.

---

<sup>7</sup> ídem

<sup>8</sup> Comité de Ministros del área social del gobierno, política nacional para el Adulto mayor, Santiago de Chile, 2001, pág.38-40



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

## **Estrategias**

Mejorar los sistemas de atención del adulto mayor.

Mejorar los sistemas de atención a los pensionados.

## **Nicaragua**

Nicaragua no cuenta con una ley integral para los adultos mayores que castigue a aquellas personas que violan y maltratan a este grupo vulnerable, así mismo no se ha conformado un consejo nacional para las personas adultas mayores ni se han elaborado planes interinstitucionales e intersectoriales a favor del adulto mayor.

En lo que se refiere al sector salud en Nicaragua, la política nacional de salud contempla a este grupo dentro de su cuarta prioridad para la atención de enfermedades crónicas degenerativas las cuales son las principales causas de mortalidad en este grupo, sin embargo, no se han elaborado estrategias de atención para el adulto mayor para dar respuestas a la tristeza y depresión, en relación a otros países hay estrategias de atención para el adulto mayor ya que existe atención diferenciada para este grupo de edad, no así en Nicaragua donde no se cuenta con recursos humanos y financieros para la atención de las personas de tercera edad.

La multiplicidad de los problemas que enfrentan los ancianos requiere de la consideración de todo el aspecto biológico, psicológico y socioeconómico de manera individual.

La promoción de la salud en la vejez deberá entonces encaminarse a la estimación de un buen funcionamiento mental, físico y social así como la prevención de las enfermedades y discapacidades.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Hasta la fecha en nuestro país no existe una ley integral para los adultos mayores, sin embargo el estado nicaragüense garantiza a los adultos mayores en la constitución política algunos derechos los cuales son protegidos por MIFAMILIA, esta institución cuenta con un programa tercera edad a través de este la institución se encarga de monitorear y brindar asesoría técnica en los centros de atención del adulto mayor.

Las respuestas en materia de políticas, programas, estrategias necesitan de altura de mira de parte de quienes nos gobiernan- Es preciso que las medidas que se adopten tomen en cuenta las condiciones en las que viven las generaciones de quienes hoy son jóvenes, así como las condiciones en que estas mismas generaciones vivirán sus vejez mañana

Las necesidades de la creciente población de personas adultas mayores, no se puede seguir atendiendo en base a la extensión de programas meramente asistencialistas. Las políticas sobre vejez necesitan estar sustentadas en el reconocimiento y respeto de los derechos y la dignificación de las personas viejas.

El desafío del envejecimiento consiste en crear bases firmes sobre la cual sustentar los nuevos mapas relacionales que se van componiendo en nuestras sociedades, y que sostenidamente irán poniendo nuevas demandas en todos los ámbitos de trabajo, salud, vivienda, protección y seguridad social.

Nicaragua desgraciadamente no tiene lo necesario para poder atender a los adultos mayores, ya que no existen programas generadores de ingresos ni de entrenamiento y reinserción laboral, así mismo no existen desde instalaciones y personas interesadas en el cuidado de estos.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> MINSAL. Políticas Nacional de salud, 2004-2015, Managua , Mayo 2004, Prioridades, Pág.5-37



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

### El Sistema de Seguridad Social en Nicaragua.

El Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) es la institución estatal que ejerce la autoridad administrativa máxima encargada de garantizar que los trabajadores asegurados reciban las prestaciones en Salud a las que tienen derecho, a través de la ejecución de las siguientes funciones:

Es el único recaudador y administrador de las cotizaciones obreros-patronales.

Define las prestaciones básicas de la salud, que consisten en servicios médico-quirúrgico y de apoyo diagnóstico y terapéutico ofrecidos a través de empresas prestadoras de servicios de salud.

El instituto Nicaragüense de seguridad social asume la rama de pensiones que se otorgan por situaciones de ascendencia, viudez, orfandad, invalidez parcial, invalidez total, incapacidad parcial y total. También otorga ayuda técnica cuando sea necesario, anteojos, prótesis, ortesis, bastones, andariveles.<sup>10</sup>

### El Calvario de los Jubilados de la Tercera Edad

En Nicaragua existen 130,592 jubilados y pensionados por invalidez y lo que les ha quedado de herencia a estos ancianitos son las arrugas y lento andar.

Un dato importante es que la factura actual de la planilla es de C\$ 123,627.605 por mes; hay pensionados que después del aumento de Octubre 2004 su pensión es apenas C\$ 992.16 otros es de C\$ 2,100 hasta C\$3,100 para quienes reciben mas.

---

<sup>10</sup> INSS. Programa de Capacitación, Módulo 1. Fiscalización, Facturación, Cobranza, Prestaciones e inversiones, Nivel de dirección



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Con suerte esta pensión apenas ajusta para comer una semana, ni alcanza para el pago de servicios básicos mucho menos la compra de medicina que no cubre el plan del adulto mayor por medio del cual el INSS les brinda una canasta limitada de prestaciones a los jubilados a fin de aminorar el dolor de las terribles enfermedades crónicas propias de la vejez que sufren los jubilados de la tercera edad.

Aun con lo antes dicho estos ancianos para retirar sus cheques tienen que hacer grandes filas en las sucursales de los bancos, es por ello que INSS firma contratos con Correos de Nicaragua para entregar los cheques a domicilio y son 18,619 jubilados beneficiados que tienen que esperar en sus casas los días 14,15 y 16 de cada mes y por este servicio el INSS invierte C\$50,000 mensual pero con una limitante que no a todos los beneficia porque hay quienes tienen que ir del 20 al 29 de cada mes a las sucursales bancarias de BANPRO y continuar haciendo filas.

Hay quienes en medio de todo esto aprovechan los días de retiro de la pensión como un medio de esparcimiento y relajación, otros que el servicio de entrega domiciliar no es suficientes, porque hay que ir de todos modos a cambiar y algunos creen que es peligroso, pues hay vecinos que están pendientes cuando llega el correo de Nicaragua y temen que les roben; la verdad que de la cansada espera no se salvan los ancianitos aunque admiten que lo mas agotador es el banco porque compiten con aquellas personas que andan haciendo también trámites por lo que desearían se asigne una ventanilla de atención especial a los jubilados y así hacer menos esperas.

Es importante recalcar que los pensionados de la tercera edad no solo se merecen que los centros de atención reúnan las condiciones, sino tratarlos con respeto y consideración; ya que al parecer correos de Nicaragua recibe por el INSS el pago completo mensual, pero este brinda a los ancianos mal servicio pues no lo hace como se debe en tiempo y forma para que los jubilados cambien sus cheque



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

cuando les parezca, al no suceder esto el INSS solicitó a correos de Nicaragua cumpla con el contrato, es por ello que el INSS estrenará un nuevo sistema de pago de pensiones para que los jubilados dejen de penar en los bancos por lo que han contratado a micro-financieras y así evitar el riesgo de robo en el trayecto de los lugares lejanos.

El servicio se suscribió con CARUNA, armonía central de cooperativas que son las que tienen mayor cobertura nacional, lo bueno de este servicio es que estas cooperativas no solo van a entregar el cheque sino que ahí mismo van a poder cambiarlas y no regresar otro día.<sup>11</sup>

Otro aspecto que el INSS le exige a estas micro-financieras es atención con calidad, pues los viejitos no pueden estar expuestos al sol y lluvia, además que deben hacer espera sentados y pasar rápido. Todo esto entrará en vigencia en Managua y cabeceras departamentales a fin de descongestionar las sucursales bancarias.

Con la operación del micro-financiera acaba el contrato con correos de Nicaragua, para no incurrir en doble costo por el servicio.<sup>12</sup>

#### Director de INSS pide mejor trato a jubilados en bancos<sup>13</sup>

El presidente ejecutivo del INSS acusó a los banqueros de tratar como clientes de segunda categoría a los pensionados y jubilados que mensualmente cambian sus cheques en las diferentes sucursales de la banca privada.

---

<sup>11</sup> idem

<sup>12</sup> Navas, Lucía. "El Calvario de los Jubilados". En: El Nuevo Diario, Managua, 30 de mayo 2005p.6a

<sup>13</sup> Martínez Melvin, El Nuevo Diario Managua, 20 octubre 2007 P.5ª



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Criticó duramente a la banca privada porque cobra al INSS más de 600 mil córdobas mensuales por cambiar los cheques de los jubilados en su mayoría de la tercera edad que son las peores tratadas lo que sugiere es un buen servicio.

Un trato humano como está establecido en la ley, ese es nuestro papel asegurarnos un buen servicio por el cual estamos pagando.

En los bancos salvo honrosa excepciones, no cuentan con una caja especial permanente para evitar que hagan las grandes filas, es una falta de consideración, porque muchos adultos mayores llegan en bus, cansados, sudados y de remate tienen que hacer esas colas.

El Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, INSS, decidió no continuar depositando en cuentas del BANPRO el dinero correspondiente al pago mensual de los pensionados de la institución.

El Director del INSS argumentó que la decisión se tomó para mejorar la atención a los jubilados, ya que supuestamente el personal de la banca privada los maltrata, dijo en una emisora afín al gobierno, que en las diferentes sucursales del Banco de la Producción, BANPRO, siguen tratando como “ciudadanos de tercera y cuarta categoría a los pensionados y jubilados del INSS<sup>14</sup>

### **BANPRO no sabe nada**

Esta versión fue rechazada tajantemente por el presidente ejecutivo del BANPRO, quien dijo sentirse sorprendido por las declaraciones del funcionario del INSS, y lo invitó a que realicen un recorrido por todas las sucursales para que constate personalmente que no están tratando mal a las personas de la tercera edad.

---

<sup>14</sup>, ídem



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

“En todo caso, no hemos recibido ninguna información de que eso va a suceder. Estamos preparados, como todos los meses, para pagar a los pensionados del Seguro”, afirmo el titular de BANPRO, ya que la queja del Director del INSS no es correcta.

Si visita cualquier sucursal de BANPRO, se dará cuenta que tenemos lugares especiales construidos para atender el pago de los pensionados”, agregó.

Según el Director del INSS hace seis meses se reunieron con el propietario de BANPRO, pidiéndole que por amor a Dios atendieran bien a los asegurados, y se atrevieron a decirme delante de todo el consejo técnico, que no ganaban nada pagándoles a los jubilados. Hemos hablado para que se brinde un mejor trato, pero no lo han hecho”.<sup>15</sup>

#### “Atención exclusiva”

El funcionario del INSS dijo que en las nuevas sucursales que han abierto, los jubilados recibirán “una atención exclusiva”, y no como en las cajas de BANPRO, “donde los veían como clientes de cuarta”.

El funcionario de BANPRO consideró que, quizá, la razón de fondo del INSS es evitar pagar a los bancos para ahorrar dichos fondos. “De todas formas, no estamos notificados de que no nos van a mandar los cheques, y si no lo hacen, sería una falta de cortesía”, expresó.

El funcionario de BANPRO invito al titular del INSS a que le diga cuál es el mal

---

<sup>15</sup> Martínez, Melvin, En: El Nuevo Diario Managua, 20 de Octubre 2007p.5a.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

trato que se da a los pensionados, tenemos un salón construido especialmente para eso, para pagarle a los viejitos.

Mencionó que en León, por ejemplo, construyen una sucursal a un costo de 100 mil dólares, destinada especialmente para este fin.<sup>16</sup>

### Instituto Nicaragüense de Seguridad social (INSS) Promete Orden en Pago de Jubilados

El Instituto Nicaragüense de Seguridad social (INSS) prometió poner fin a las colas. Las largas y agotadoras filas por las que en días pasados protestaron pensionados del seguro social serán resueltas a partir de marzo con la redistribución de las sucursales bancarias destinadas para el pago de sus prestaciones.

Este problema ya se venía viendo desde el año pasado. Se han hecho cambios en las sucursales, trasladándolas de un lugar a otro así como una serie de movimientos como responsables que somos de mejorar las condiciones a los asegurados y pensionados.

Se sabe que más de cien mil nicaragüenses son pensionados del seguro social, y un setenta por ciento de estos reciben el pago en las instituciones del Banco de la Producción, por que hasta el momento son los que mejor han respondido en la atención a los beneficiarios del seguro.

A pesar de que se quiere solucionar el problema a lo inmediato el procedimiento debe seguir, un tramite bastante complejo, y requiere de una buena información para evitar mayores complicaciones a los pensionados.

---

<sup>16</sup> [http: //www.elpueblopresidente.com/ACTUALIDAD](http://www.elpueblopresidente.com/ACTUALIDAD)



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Con la redistribución de las sucursales, se prevé que no solo mejore en cuanto al trato a los pensionados sino en lo referente a la infraestructura de sus instalaciones, creando zonas de espera especiales y más condiciones

Es por eso considerar importante constituirse en CPC y como pueblo presidente ordenemos la destitución del administrador ineficiente.

Por eso el gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, a través del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS), tiene como prioridad atender de manera eficiente, brindar buen trato y mostrar beligerancia en las diferentes gestiones que realizan los usuarios.

Como una de las tareas prioritarias durante el transcurso del año, se estarán aperturando otras delegaciones a nivel nacional.

### Nueva Delegación del INSS

El presidente ejecutivo del instituto Nicaragüense de seguridad social (INSS), indico que se abrirán otras delegaciones en los departamentos del país.

En su plan de trabajo para el 2009, el INSS continuara con las políticas prioritarias establecidas por el Gobierno de Reconciliación y unidad Nacional para el tema de seguridad social.

Estas seis políticas son : Aumentar la afiliación de trabajadores, asegurar la atención de salud de todo los derechos habientes, pensionados, jubilados, asegurados y sus familia, asegurando la cobertura de todas las enfermedades y fortaleciendo las clínicas.<sup>5</sup>

Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) garantiza atención exclusiva



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Con el objetivo de brindarles una atención exclusiva y de calidad a los asegurados, beneficiarios, jubilados y pensionados, el instituto, nicaragüense de seguridad social, inaugurara más sucursales (INSS) el próximo año.

Hizo ver que con las aperturas de estas nuevas sucursales se estarán creando también más centros de pagos del INSS para facilitarles, sobre todo a los jubilados y pensionados, menor tiempo de espera en las filas y un recibimiento cálido y personalizado por un personal calificado, cordial experto y ante todo profesional,

A través del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS), EL Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional restituye a los derechohabientes sus derechos, con más bienestar y desarrollo social.<sup>17</sup>

#### Jubilados del Occidente del país se pagarán

A partir del 19 de septiembre del presente año (2008) el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, estará pagándoles en sus centros de pago, a más de 7 mil jubilados de León y Chinandega de la siguiente manera.

Pensionados de León que pagaban en BANPRO Sutiaba. A partir de Septiembre, se pagaran en: Centro de pago “Rigoberto López Pérez”

Pensionados de León que se pagaban en correos de Nicaragua. A partir de Noviembre se pagaran en: Centro de pago de la delegación “Rigoberto López Pérez”, ubicado del Supermercado Salman ,1c. al norte, 75 varas abajo.

Los jubilados y pensionados deberán presentarse a partir de 14 de los corrientes.

La designación se estos centros de pagos del INSS, se realizan con el objetivo de desaparecer las filas en los bancos y que jubilados y pensionados al ser atendido

---

<sup>17</sup> ídem



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

por personal del seguro social, sientan la calidad, calidez y satisfacción al recibir su dinero en efectivo en menor tiempo.

El INSS estará habilitando estos centros de pagos con las cajas necesarias para atender a los jubilados y pensionados.

Los centros de pago del INSS, están abiertos todos los días hábiles del mes, pudiéndose pagar cualquier día.<sup>18</sup>

### Crecimiento y Supervisión de la Empresa Médica Previsional

El modelo de salud previsional fue creado en 1994 a escala nacional las empresas medicas provisionales, se distribuyen de las siguiente manera; Managua (20), León (5), Chinandega (4), Carazo (3), Matagalpa, Granada, Estelí, Masaya y Chontales (2 cada una), Rivas, Boaco, Nueva Segovia, RAAN, Jinotega y RAAS (1 cada uno).

Este proceso de crecimiento de EMP ha estado acompañado de una constante supervisión y evaluación de la calidad de los servicios de salud por los que aquellos EMP que no cumplen los estándares de atención medicas son separadas del subsistema de salud del INSS de 1996 a la fecha se ha llegado al cierre temporal y definitivo de un total de 8 EMP'S precisamente porque no llenaban los requisitos mínimos para operar como prestador se servicios del INSS.<sup>19</sup>

### Salud Previsional " En Coma

---

<sup>18</sup> ídem

<sup>19</sup> INSS: Programa de Capacitación, Modulo 1 Fiscalización, Facturación, Cobranza, Prestaciones e inversiones, Nivel de dirección



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

El sistema de salud previsional en Nicaragua se encuentra gravemente enfermo, largas horas de espera de los jubilados y pensionados, atención médica deficiente y molestos trámites burocráticos son quejas recurrentes de los afiliados de las diferentes empresas médicas provisionales.

Un medico en cada consulta le dedica a un paciente de 10 a 15 minutos que llega a la consulta externa, ya que el galeno debe de atender a los pacientes por hora para garantizar su salario.<sup>20</sup>

### Consulta Express

Podría realmente un médico diagnosticar a un paciente en este periodo? ¿Puede diagnosticar un médico en 10 minutos que bien nos puede hacer si tiene que cumplir con una gran cantidad de pacientes por día?.

Es por ello que los jubilados y pensionados, además de la pésima atención y de los largos tiempos de espera se quejan de un sistema administrativo desordenado.

Lo que implica perder una cita ya que no hay atención de emergencia, ni atenciones entre una cita y otra. Esto funciona como si las enfermedades fueran programables sobre toda en la etapa de la tercera edad. Pero lo peor es que si por fuerza mayor el jubilado pierde su cita o la olvida por su edad, la pierde para ese mes la tendrá que recibir solo si se la dan para un mes o más lo que los pensionados no saben es que desde hace 5 o 6 meses las citas son cada 40 o 45 días.

A todo esto se le agrega la lista de medicamentos y exámenes autorizados por el INSS para los jubilados que fue emitida hace un año, pero no se cumple a cabalidad.

---

<sup>20</sup> .Martínez Melvin, Salud Previsional está en coma, En : El Nuevo Diario, Managua, Nicaragua 14 de Noviembre 2006



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

La verdad es que la mayoría de los jubilados están inconformes con este sistema, pero el INSS tiene la última palabra para cambiar las clínicas, pues, se cree que el INNS no tiene un informe donde se presente la situación real de los problemas que están suscitando en la realidad, es decir una evaluación y al mismo tiempo un reclamo donde se consideren las apariciones razonables de los pensionados cuyo ingresos son cada vez más pequeños por la inflación y la disminución de la capacidad del Córdoba respecto al dólar.<sup>21</sup>

#### Jubilados y pensionados mal atendidos en clínicas de garaje

Los pensionados de la tercera edad también se quejan de una pésima atención médica, de los largos tiempos de espera y de un sistema administrativo desordenado.

La infraestructura de las clínicas médicas previsionales por lo general donde reciben la consulta es una casa típica, es el garaje que funciona como consultorio, el espacio de la cocina amoldado para la admisión, archivo de expediente y expendio de medicina, que se hace en la misma vivienda en su mayoría estas clínicas están acomodadas en las mismas condiciones.<sup>22</sup>

#### Han Maquillado El Ambiente, Pero

Dicen haber mejorado el ambiente haciéndolo parecer más una clínica, dotando la sala de abanicos y pintándolas, para ser atendidos se lleva control de la cita mediante una tarjeta donde están anotadas todas las citas registradas y la hora, se solicita que el pensionado llegue 45 minutos antes de la cita. Normalmente, toda la atención tarda no menos de dos horas.

---

<sup>21</sup> ídem

<sup>22</sup> ídem



El número de paciente que atiende diario los médicos es de 30 a 40. Todo muy rápido simplificado muy mecánico y automático, la atención es baja y menos que regular para un paciente de la tercera edad. Hay que estudiar más a fondo cada caso.<sup>23</sup>

### El Dolor de perder una cita

No hay atención de emergencia para los pensionados de la tercera edad ni atenciones entre una cita y otra. Esto funciona como si las enfermedades fueran programables, sobre todo en estas personas tan vulnerables.

Pero, lo peor es que si por fuerza mayor el pensionado pierde su cita o la olvida para ese mes por su edad situación que sucede en la mayoría de ellos así. Por tanto la tendrá que volver a renovar para el mes siguiente o mas.

Por otro lado hay una lista de medicamento y exámenes autorizado por el INSS para los jubilados y pensionados de tercera edad que fue emitida hace un año, pero no se cumple a cabalidad,

La mayoría de los jubilados están inconforme con este sistema pero el INSS es que tiene la última palabra para cambiar esta situación. O al INSS no se le ha presentado la situación real de los problemas que están suscitando en la realidad.

Es decir, una evaluación, y al mismo tiempo un reclamo donde se considere las aspiraciones razonables de los pensionados de la tercera edad cuyo ingreso son cada vez más pequeños por la inflación y la disminución de la capacidad del córdoba respecto al dólar.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Ídem

<sup>24</sup> Ídem



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

### Salud como Mercancías

El gobierno no ha dado respuesta adecuada y concreta y han ensalzado el sistema privado de salud. El INSS debería de tener una serie de hospitales el ente rector es el MINSA, y es quien ha avalado las clínicas previsionales. Algunos dueños sin ser hipócritas le han puesto empresa médica porque han visto la salud como una mercancía y no como un derecho de la población. Ya que el ministerio de salud no verifica si la atención que reciben los asegurados es la adecuada, ya no digamos la atención pública hospitalaria que ofrecen las clínicas previsionales están en coma, pues los asegurados constantemente se quejan de la falta de medicamentos.

Es por ello, el INSS debe trabajar para la satisfacción de los usuarios, ya que se realizan valoraciones y supervisiones "in situ" que garanticen la calidad de la atención que están brindando las empresas medicas con las que el INSS tiene relación contractual, además trabajar en la certificación de las unidades de salud y las empresas medicas para garantizar la capacidad técnica y resolutive de administrar el riesgo en la salud.<sup>25</sup>

### Demanda de los Jubilados

Los jubilados demandan a la presidenta del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) que la institución asuma directamente los servicios de salud que le brindan, pues denunciaron soportar la mala atención que le prestan las clínicas previsionales que cubren el panorama del adulto mayor.

---

<sup>25</sup> idem



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Las quejas de los jubilados son que las clínicas provisionales no les prestan la adecuada atención, pues esperan más de dos horas para la consulta, les programan las citas para más de un mes, no les entregan todo los medicamentos prescritos y cuando requieren de una cirugía cubierta por la canasta de prestaciones igual deben esperar meses y asumir parte de los insumos médicos.

También demandaron que se les amplié la cobertura de enfermedades ya que las mayorías de sus padecimientos crónicos y de alta complejidad quedan fuera.

La presidenta del INSS descartó que se puedan brindar directamente las atenciones medicas a los jubilados al no poseer centros asistenciales, ya que recordó que la institución en la década de los 80's perdió su red hospitalaria y dijo que deben ajustarse al nuevo modelo de prestaciones que establece comprar los servicios a las clínicas provisionales. Lo que si hacemos es fortalecer este modelo a través de la certificación a las previsionales para garantizar que cuenten con la capacidad técnica y resolutive de administrar el riesgo y que cumplan las prestaciones tal como están acordadas en el contrato.

Para incrementar la canasta de prestaciones de los jubilados insistió que para ello se necesitan recursos financieros y esa es la tragedia del Seguro Social, las finanzas son limitadas y no cuenta con esos recurso para garantizarles a nuestros adultos mayores prestaciones de calidad, integral y especializada lo contempla la ley 539, a través del programa del adulto mayor se brindan 121 medicamentos, se cubren siete tipos de operaciones quirúrgicas, la mayoría oftalmológicas, 77 enfermedades y 37 exámenes clínicos.<sup>26</sup>

### INSS supervisa calidad de atención

---

<sup>26</sup> Navas, Lucia. "Demanda de Jubilados". En : El Nuevo Diario, Managua, 30 de mayo, 2005p.6a



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

El Instituto Nicaragüense de Seguridad social (INSS), desde inicio de octubre hizo un recorrido por las clínicas medicas previsionales de todo el país con el propósito de supervisar la atención que se brinda a los asegurados y pensionados.

La vicepresidenta del INSS, informó que durante la supervisión, algunos asegurados y pensionados manifestaron que una de las dificultades eran el tiempo de espera, y la entrega de los medicamentos, para lo cual se estará trabajando en aras de ir superando estos problemas.

Destaco además, que las clínicas previsionales han mejorado en su infraestructura, equipamiento médico y humano, para brindar una mejor calidad de atención a los asegurados, jubilados, y beneficiarios.

Estas supervisiones forman parte de la restitución de derecho que esta impulsando el Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional a través del INSS, con el objetivo de que estas clínicas médicas vayan mejorando y cumplan con las orientaciones que se dejan en las visitas, cabe destacar que estas supervisiones se realizan de manera constante y periódica<sup>27</sup>

### Los Adultos Mayores en su día y siempre sin Protección

Muchos de ellos piden limosna en las calles, otros viven a expensas de sus hijos o parientes, y una minoría puede gozar de una vida plena. Son los adultos mayores, ancianos, viejos, personas de la tercera edad o como usted los quiera llamar.

En Nicaragua no resulta ningún privilegio acumular años. En otros países, incluso en las tradiciones indígenas, los ancianos son venerados, respetados y considerados símbolos de la sabiduría, pero en nuestra sociedad más bien son vistos como panas o bultos que estorban y no tienen nada que ofrecer más que penurias y enfermedad.

---

<sup>27</sup> <http://www.El pueblopresidente.com/ACTUALIDAD>



La protección del estado es mínima, los viejos que no cuentan con una familia o no están bajo el sistema de seguridad, generalmente terminan en la miseria y el abandono. No hay centros donde puedan permanecer sus últimos días y los pocos que existen son privados o de organizaciones altruistas.

En el día mundial de la tercera edad, que se celebra los primeros de Octubre, los adultos mayores demandan al gobierno, a los diputados y a la sociedad más apoyo, y recordaron que el artículo 77 de la constitución política estipula que el estado tiene la obligación de velar por los ancianos.

El presidente de la república, una gran cantidad de ministros, así como el 50% de los diputados son adultos mayores, pero no se han dignado en establecer políticas que nos beneficien, el INSS atiende a los pensionados, pero hay una cantidad enorme de ancianos que están en total abandono.<sup>28</sup>

### Depresión y Tristeza

La depresión y tristeza, es un síndrome mental en el que ocurre una disminución de la actividad vital del tono afectivo y de la autoestima, tristeza, cansancio fácil, inhibición, insomnio que intervienen seriamente en la vida cotidiana de las personas.

Sus características son:

- ❖ Humor depresivo con estado de ánimo decaído.
- ❖ Disminución del interés por las actividades cotidianas y por el disfrutar de las cosas.
- ❖ Cansancio fácil, fatiga, pérdida de energía.
- ❖ Aumento o pérdida significativa de peso.
- ❖ Insomnio o hepersomnia.

---

<sup>28</sup> ídem



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

- ❖ Agitación o enletecimiento psicomotor.
- ❖ Disminución de la concentración y capacidad de pensar.
- ❖ Ambivalencia e indecisión.
- ❖ Perdida de confianza en sí mismo y sentimiento de inferioridad.
- ❖ Sentimiento de impotencia, frustración, inutilidad y/o culpa.
- ❖ Ideas de suicidios.

La depresión y tristeza suelen convertirse en la compañía mas frecuente para los adultos mayores. No cuentan con recreación y dependen de los demás, para salir a distraerse, ya sea que muchos viejos cuando se jubilan solo llegan a morirse a sus casas, debido a la tristeza que les causa el aislamiento y el sentimiento de ya no sentirse útiles a los demás.

La depresión se ha incrementado en la tercera edad por una causa tan simple como es la falta de amor de la familia y la sociedad.

A pesar de esta realidad casi apocalíptica, cabe mencionar que con voluntad la situación se puede mejorar, no hay que pensar en el adulto mayor solo en los meses de Octubre sino los 365 días del año.

Por lo tanto se debe analizar la tristeza y la depresión del adulto mayor como un problema de salud pública a prevenir y abordar por el alto crecimiento poblacional de este grupo.

Es importante tener en cuenta que pese a que los adultos mayores están sanos hoy corren un mayor riesgo de enfermedad y discapacidad, mañana sin embargo suelen ser víctimas de la actitud negativa de los profesionales y la sociedad.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Canal: Nicaragua Adultos mayores en sus día sin protección. DOCUMENTOS- artículos y recortes de prensa, Edición RLG (11 de Noviembre del 2005) En : El Nuevo Diario , Managua, 01.10.2005



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

### “Crean Procuraduría de la Tercera Edad”

Procurador de los Derechos humanos anunció la creación de la Procuraduría Especial de la tercera edad. Se supervisará el tema de las pensiones de los jubilados, el derecho a la libre movilidad, el acceso a transporte público, a la salud, y otras penurias que sufren los adultos mayores.

Se tomó esta decisión luego de que esta institución llegara gran cantidad de denuncias de los jubilados, a quienes el seguro social no quiere darles su pensión, pues dicen que les falta una o dos semanas de cotizaciones. “También llegan quejas de la mala atención que reciben en algunas unidades de salud y otras tantas barbaridades”, aseveró el procurador”.

Se aseguró que se trabajara en pro de las personas que están en el otoño de la vida, con el fin de evitar que les violenten derechos humanos.<sup>30</sup>

### Jubilados se plantaron en el INSS

Jubilados y pensionados de todo el país protagonizaron ayer una protesta en la entrada del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social, en demanda de varias reivindicaciones que el actual gobierno se comprometió a cumplir.

Las personas de la tercera edad se mantuvieron más de siete horas en el edificio central del INSS, para tratar de concertar una reunión con el titular de la institución, quien no los atiende desde el pasado mes de enero, según expresaron.

---

<sup>30</sup> Sirias Tania. “Crean Procuraduría de la Tercera Eda”. En: El Nuevo Diario, Managua, 12 sept.2007p.13b



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Con el plantón denunciaron lo que interpretan como “falta de voluntad y compromiso” del funcionario, quien ni siquiera fue capaz de recibir a la comisión de la Asociación de Jubilados y Pensionados de Nicaragua.<sup>31</sup>

### Procurador es abucheado

Por la mañana, el procurador para la Defensa de los Derechos Humanos, hizo acto de presencia, pero fue abucheado por los protestantes, quienes no lo dejaron pronunciar un discurso con el que, supuestamente, se solidarizaba con sus demandas. Junto al procurador se presentó el dirigente sindical del Frente Nacional de los Trabajadores, quien criticó el abandono a los jubilados en las mismas instalaciones del INSS.<sup>32</sup>

El Sindicalista recordó que los funcionarios están en esos puestos para dar respuesta a las demandas de los pobres, y en este caso, les corresponde atender a los jubilados, que han entregado su vida al trabajo.

El Procurador Especial para las Personas de la Tercera Edad, expresó que han solicitado un encuentro con el Director del INSS desde que se eliminó la nueva Ley Orgánica del Seguro Social, que contenía beneficios para los pensionados por vejez, y que fue declarada inconstitucional por la Corte Suprema de Justicia. “Lo que sucede es que cada gobierno de turno utiliza y ha utilizado los recursos del INSS, de los asegurados, jubilados y pensionados, como les ha venido en gana, y no prestan atención a nuestras demandas”, afirman los pensionados.

---

<sup>31</sup> <http://www.elpueblopresidente.com/ACTUALIDAD>

<sup>32</sup> ÍDEM



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Manifestaron que el desamparo en el que se encuentran, se expresa principalmente en las míseras pensiones que reciben y en la pésima calidad de atención en salud que les brindan.

En el Centro de Pago Rigoberto López Pérez de la ciudad de León existe un lugar de esparcimiento para los Jubilados de la Tercera Edad donde realizan diversas actividades de esparcimiento como: recreativas, conmemorativas y culturales.

Fue posible confirmar que el Instituto de Seguridad social (INSS) no cuenta con programas de apoyo a las familias con adultos mayores frágiles y menos programa de atención domiciliar.<sup>33</sup>

## MARCO CONCEPTUAL

A continuación presentamos conceptos importantes que ayudaran a comprender el significado del contexto de la investigación.

### Asegurado:

Es toda persona inscrita como tal y que debe cumplir con los requisitos establecidos en el reglamento para tener derecho a prestaciones del régimen al que está afiliado.

### Asegurado cesante:

---

<sup>33</sup> idem



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Es aquel que ha dejado de laborar o prestar servicios a un empleador inscrito al seguro social.

#### Accesibilidad de la información al usuario:

Es la disponibilidad de información y materiales en todas las áreas a estudiar en el centro de salud que ayudarán en el proceso de la toma de decisiones del usuario, por ella la calidad y oportunidad de la información son factores críticos para el soporte de esas decisiones.

#### Accesibilidad a los servicios:

Es la condición variable de la población de poder utilizar o ser atendido por los servicios de salud.

#### Calidez de la atención:

Es el derecho del usuario al uso de un servicio en condiciones que muestren respeto y consideración para el mismo durante la prestación de los servicios.

#### Continuidad:

Es la característica del servicio de realizar las actividades debidas en la secuencia apropiada y sin interrupción o ruptura del proceso de atención del usuario desde el ingreso hasta que se le da de alta.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

### Depresión y tristeza:

Es un síndrome mental en el que ocurre una disminución de la actividad vital del tono afectivo y de autoestima, tristeza, cansancio fácil, inhibición, insomnio que intervienen seriamente en la vida cotidiana de las personas.

### Empleador:

Persona natural o jurídica público o privado, que por propia cuenta o ajena a su cargo uno empresa o actividad económica de cualquier naturaleza, persiga o no fines de lucro, en que trabaje un número cualquiera de trabajadores, bajo su dependencia directa o indirecta en virtud de una relación de trabajo o de servicio que lo vincule.

### Envejecimiento:

Es un proceso irreversible en el que intervienen factores psicosociales, biológicos, ambientales, culturales, económicos, entre otros que interrelacionándose contribuyen al deterioro del organismo progresivamente hasta la incapacidad de valerse por sí mismo.

### Horario de atención de preferencia:

Horario que más les satisface a los usuarios al momento de recibir un servicio de atención en la unidad de salud.

### Jubilado(a):

Persona retirada del trabajo por su edad o por su incapacidad.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Pensión:

Asignación que recibe periódicamente una persona por servicios que ha prestado anteriormente, por méritos o por cualquier otra razón.

Pensionado(a):

Que tiene o cobra una pensión.

Salud: Es definido como completo estado de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones.

Satisfacción con el horario de atención:

Conformidad de los usuarios con el horario de atención que dispone la unidad de salud.

Satisfacción con el tiempo de contacto:

Conformidad de los usuarios con el tiempo que dura la atención en el servicio.

Satisfacción en el tiempo de espera:

Conformidad de los usuarios con el tiempo de espera para ser atendidos en el servicio.

Satisfacción en trato personal:

Consideración, respeto, cortesía, amabilidad que el usuario percibe al relacionarse con el personal de salud que oferta los servicios.

Seguridad en la atención del proveedor y del usuario:



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Está de acuerdo con la selección de la prescripción médica de la prevención en enfermedades, de la información sobre las complicaciones de las mismas y de los procedimientos técnicos utilizados para una adecuada atención en salud.

#### Seguridad social:

Es la protección que la sociedad proporciona a sus miembros mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que de no ser así, ocasionan la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de la enfermedad, maternidad, accidente de trabajo o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez, muerte y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.

#### Tiempo de espera:

Tiempo que transcurre el usuario desde su llegada a la clínica, hasta ser atendido en el primer contacto con un servicio y desde que termina con el contacto anterior que es atendido con el contacto subsiguiente.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

## V. HIPOTESIS

El nivel de satisfacción de los pensionados de la tercera Edad respecto a los servicios que brinda el INSS a través del Centro Medico la Salud y el Nuevo Centro de pago Rigoberto López es producto de la mala atención que reciben.

Variable Independiente (VI) \_\_\_\_\_ VD

Es producto de la Mala atención  
que reciben del INSS

El nivel de satisfacción de los  
pensionados de la tercera  
Edad respecto a los servicios  
que brinda el INSS a través  
del Centro Medico la Salud y  
el Nuevo Centro de pago  
Rigoberto López.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
 Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
 Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones (Variables contenidas en la definición conceptual)	Indicadores Definición operacional	Índice
<b>V. Independiente.</b>  <b>Es producto de la Mala atención que reciben del INSS</b>	Inconformidad, malestar tribulaciones, percepción negativa de la institución que brinda los servicios en los usuarios (Pensionados de la Tercera edad) de los servicios que reciben en este caso del INSS	Satisfacción de la atención del Nuevo Centro Rigoberto López Pérez.	Pensión económica  Tiempo de espera en el Centro.  El centro cumple con la fecha de pago.  Tiempo de espera en el Centro, entre pago y pago  Trato del personal que lo atiende en el centro de pago	a) Suficiente b) Medianamente suficiente c) Insuficiente  1. hora ____ 2. hora ____ 3. Horas o mas ____  Si ____ No: ____  Mensual ____ Quincenal ____ Otro: ____  Adecuado, ____ Inadecuado ____, Medianamente inadecuado ____



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
 Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
 Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones (Variables contenidas en la definición conceptual)	Indicadores Definición operacional	Índice
<p><b>V Dependiente:</b></p> <p><b>El nivel de satisfacción de los pensionados de la tercera Edad respecto a los servicios que brinda el INSS a través del Centro Médico la Salud y el Nuevo Centro de pago Rigoberto López.</b></p>	<p>Se puede ver como un problema (bajo nivel de satisfacción) cuando los usuarios de los servicios en este caso los pensionados de la Tercera Edad que atiende el INSS se sienten insatisfecho y en otro caso si los servicios resuelven las necesidades y expectativas de los usuarios acordes con los parámetros y normativa que rigen esos servicios estamos hablando de niveles de satisfacción altos ,</p> <p>Si el caso fuese que los servicios que brinda el INSS a los pensionados de la tercera edad no les resuelve todas las expectativas y necesidades coherentes</p>	<p>Satisfacción de la atención Médica en el Centro Médico La Salud</p>	<p>Ambiente en el establecimiento de pago</p> <p>Trato del personal que lo atiende en el centro médico La Salud</p> <p>Tipo de especialidades a la que tiene acceso</p> <p>Acceso gratuito al medicamento de acuerdo a su enfermedad</p> <p>Acceso a exámenes clínicos específicos</p>	<p>Por que _____</p> <p>Adecuado, ____, Inadecuado_____, Por que _____</p> <p>Adecuado, ____, Inadecuado_____, Medianamente inadecuado_____ Por que _____</p> <p>Indique:_____</p> <p>Si: _____ No: _____</p> <p>Si: _____ No. _____</p>



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
 Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
 Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones (Variables contenidas en la definición conceptual)	Indicadores Definición operacional	Índice
	<p>con la normativa y parámetros que rigen dichos servicios estamos hablando de deficiencias medias o regulares</p>	<p>Satisfacción de la atención Médica en el Centro Médico La Salud. (continuación)</p>	<p>Tiempo de espera entre cita y cita.</p> <p>Tiempo de espera en el centro médico para la consulta.</p> <p>Tiempo de duración de la consulta médica</p> <p>Atención en las emergencias</p>	<p>Mensual _____          Quincenal _____          Otro: _____</p> <p>1. hora _____          2. hora _____          3. Hora o mas _____</p> <p>½ Hora _____          1 Hora _____</p> <p>Si: _____          No: _____</p>



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
 Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
 Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones (Variables contenidas en la definición conceptual)	Indicadores Definición operacional	Índice
		<p>Percepción de los pensionados sobre los servicios recibidos por el INSS.</p>	<p>Trato del Médico</p> <p>Trato del personal para médico</p> <p>Ambiente del Centro Médico La Salud</p> <p>Actitud ante los servicios del INSS.</p>	<p>a) Amable: ____            b) Agresivo: ____            c) Indiferente: ____            d) Otro</p> <p>a) Amable: ____            b) Agresivo: ____            c) Indiferente: ____            d) Otro</p> <p>Adecuado,            Inadecuado,            Por que</p> <p>Frustrado ____            Irritado ____            Inseguro ____            Resignado ____</p>



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
 Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
 Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones (Variables contenidas en la definición conceptual)	Indicadores Definición operacional	Índice
			<p>Actitud de las personas en la atención del nuevo Centro de Pago y Centro Médico la salud</p> <p>Problemas no resueltos de los servicios que presta el INSS a los pensionados de la tercera Edad</p> <p>Resultados obtenidos en la actual atención del INSS.</p>	<p>Amable ____            Agresivo ____            Indiferente ____</p> <p>Indique: ____</p> <p>Indique: ____</p>



## VI. DISEÑO METODOLÓGICO:

### ➤ Tipo de Investigación:

La investigación sigue un enfoque del paradigma cualitativo por la naturaleza y las características del problema en estudio exige la aplicación de este, para la adquisición del conocimiento de la calidad en la atención de los servicios prestados a los pensionados de la tercera edad en el **Centro Médico La Salud** y el nuevo centro de pago **Rigoberto López Pérez** y así halla satisfacción en los servicios que brindan a estas personas.

Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información, el estudio se ha clasificado como retrospectivo, por que se han indagado sobre los hechos ocurridos en el pasado sobre el trato en la atención a los pensionados de la tercera edad.

Respecto al periodo o secuencia del estudio es transversal, ya que se estudian las variables simultáneamente en un tiempo y espacio determinado en que se hará el estudio.

Según el análisis y alcance de los resultados el estudio es descriptivo por que consiste en identificar si el Centro Médico La Salud y el Centro de Pago Rigoberto López Pérez reúnen las condiciones en la atención de los pensionados de la tercera edad.

### ➤ Área de Estudio:

Social y Tercera Edad



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

El estudio se realizó en la ciudad de León focalizados en el Centro médico La salud y el Nuevo Centro de Pago Rigoberto López Pérez, adscritos al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)

#### Ubicación Geográfica del Centro de Pago Rigoberto López Pérez

Dirección: del Colegio José Madriz 25 varas al Oeste

Limita:

Al norte con el Barrio San Felipe.

Al sur con el Barrio Laborio.

Al este con el Barrio Sagrario

Al oeste con el Barrio Sutiava.

#### Ubicación Geográfica del Centro Médico la Salud

1- La atención a los jubilados de la tercera edad en el Centro Médico La Salud ubicada frente a la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua (UCAN)

Limita:

Al norte con el Barrio San Felipe.

Al sur con el Barrio Sagrario.

Al este con el Barrio San Juan

Al oeste con el Barrio Zaragoza.

#### ➤ Universo:

Lo constituyen 3,137 pensionados de la ciudad de León.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

➤ Muestra:

50 pensionados de la tercera edad seleccionados al azar.

➤ Tipo de muestreo:

Se seleccionó el muestreo probabilístico, aplicando el método aleatorio simple el cual consiste en extraer una parte o muestra del universo que conforma la población en estudio entendiendo esto como las personas de la tercera edad incluida

Unidades de análisis

**Informantes Claves:**

El Director del INSS Departamental

El Director del Centro Médico La Salud

1 Médico internista ,1 Médico General y 1 Enfermera

50. Jubilados de la Tercera edad, ciudadanos de la ciudad de León y que reciben pensión económica y atención de salud por parte del INSS

.

Métodos e instrumentos de recolección de datos:

Para obtener la información se utilizó el Método de la Encuesta en sus variantes el Cuestionario, Entrevista a profundidad.

La entrevista a profundidad se realizará a través de una conversación entre el entrevistador y el entrevistado que será el informante clave que es el delegado del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social y el Director Médico del Centro Médico La Salud, donde se le hicieron preguntas específicas relacionadas al tema en estudio en el cumplimiento de los objetivos planteados.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Un cuestionario administrado a los 50 jubilados de la tercera edad que reciben atención del INSS, a través de el centro de pago Rigoberto López Prez Y el Centro Medico la Salud en la Ciudad de León.

➤ Plan de Tabulación y Análisis

Una vez aplicados los instrumentos se procedió a procesar los datos obtenidos, para reflejar los resultados se utilizaron tabla de de agrupación de datos donde se consignaron los datos de acuerdo a los objetivos planteados, para presentar la información final a través de gráficos de pastel.

El Plan de Tabulación permitió determinar los resultados de las variables principales del estudio y la relación entre ellas. Las que se analizaron con la finalidad de dar respuesta al problema y objetivo planificado.

El Cruce de los instrumentos utilizados: La Encuesta en sus dos variantes El cuestionario y la Entrevista, nos permitió validar la información. Se aplicó el programa SSPS informático para el análisis estadístico de los datos en aras de la presentación de nuestros resultados

El Informe final presentado al JURADO se hizo en el programa de la Microsoft Word y la defensa se hizo en el programa de Microsoft Power Point.

Posteriormente se procederá a entregar una copia en físico al delegado del INSS.

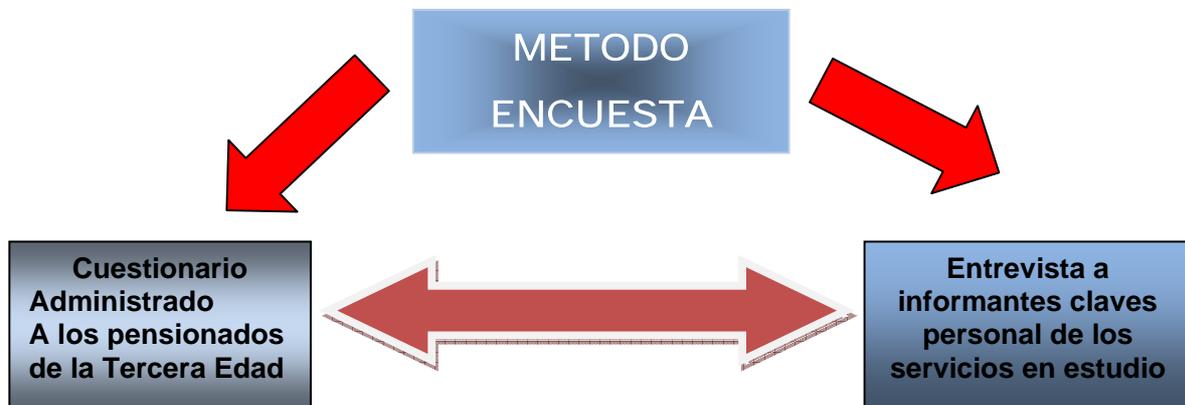
Un original y dos copias al jurado



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

## **Cruce de Instrumentos para la validación de la información y apoyo al análisis (Triangulación de instrumentos)**

Decidimos realizar el cruce de instrumentos para la validación de la información

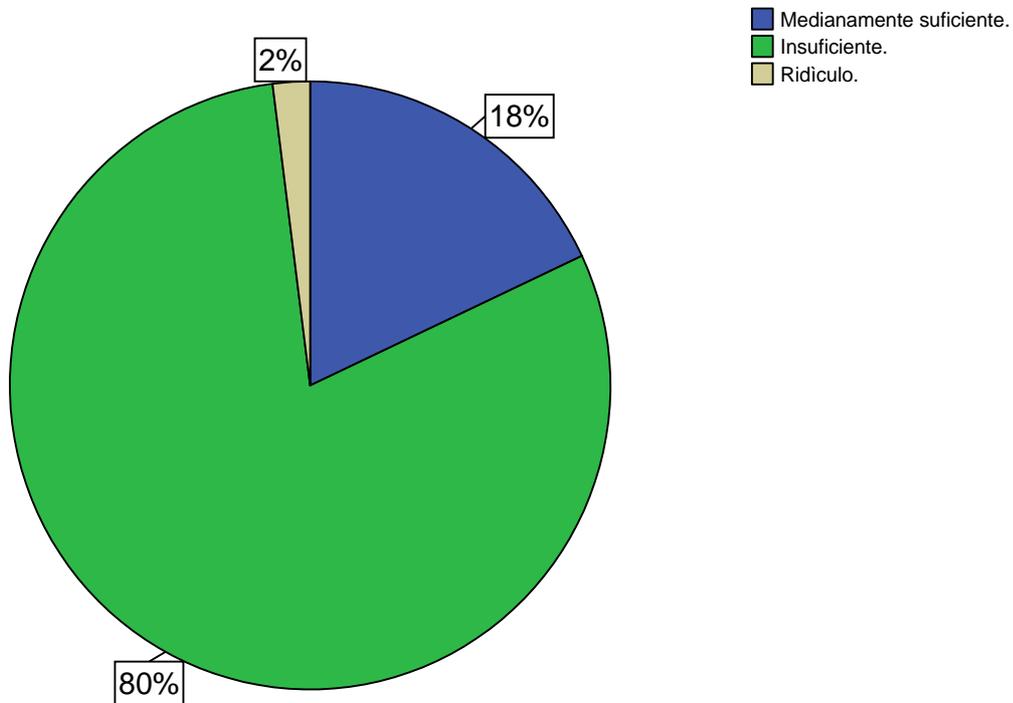




## VII. RESULTADOS

5. Respecto a nuestro Objetivo:1. Conocer el nivel de satisfacción de las personas de la tercera edad en relación a la atención del nuevo Centro de Pago Rigoberto López Pérez designado por el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS).

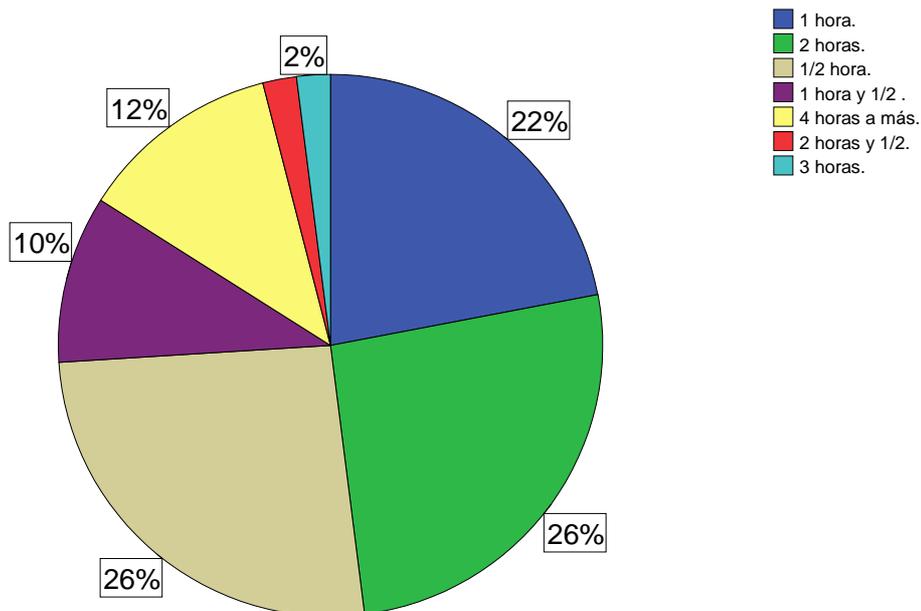
### ¿Cómo considera usted la pensión económica que recibe?



La gráfica muestra que un 80% de 40 pensionado consideró que la pensión económica que reciben por parte del INSS es insuficiente, un 18% de 9 personas expresaron que es medianamente suficiente y un 2% que corresponde a 1 persona respondió que es ridículo.



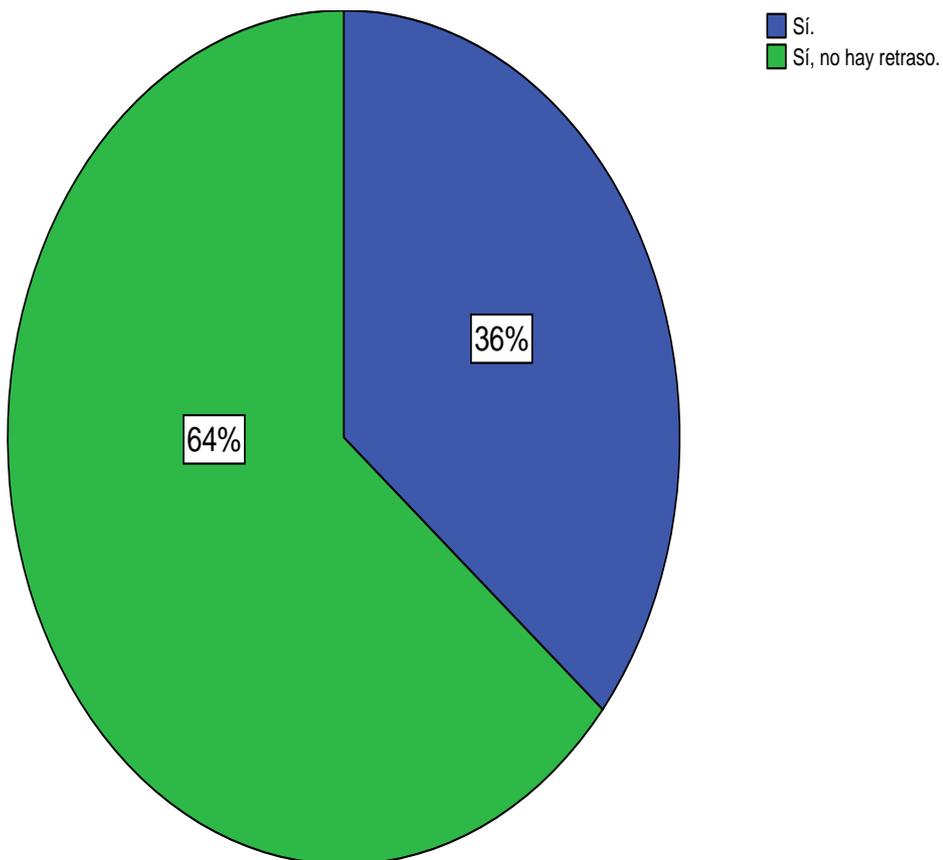
### ¿Cuánto tiempo espera usted en el nuevo Centro de pago al recibir su pensión?



Un 22% de 11 personas expresaron encuestados con respecto al tiempo de espera en el nuevo centro de pago es 1 hora, 26% de 13 personas dijeron 2 horas, 26% de 13 pensionados es de  $\frac{1}{2}$  hora, 10% de 5 personas manifestaron 1 hora y media, 12% de 6 personas dijeron 4 horas a más, 2% de 1 persona dijo 2 horas y media y un 2% de 1 personas que era de 3 horas.



### ¿El Centro Rigoberto López Pérez, les cumple con la fecha de pago?

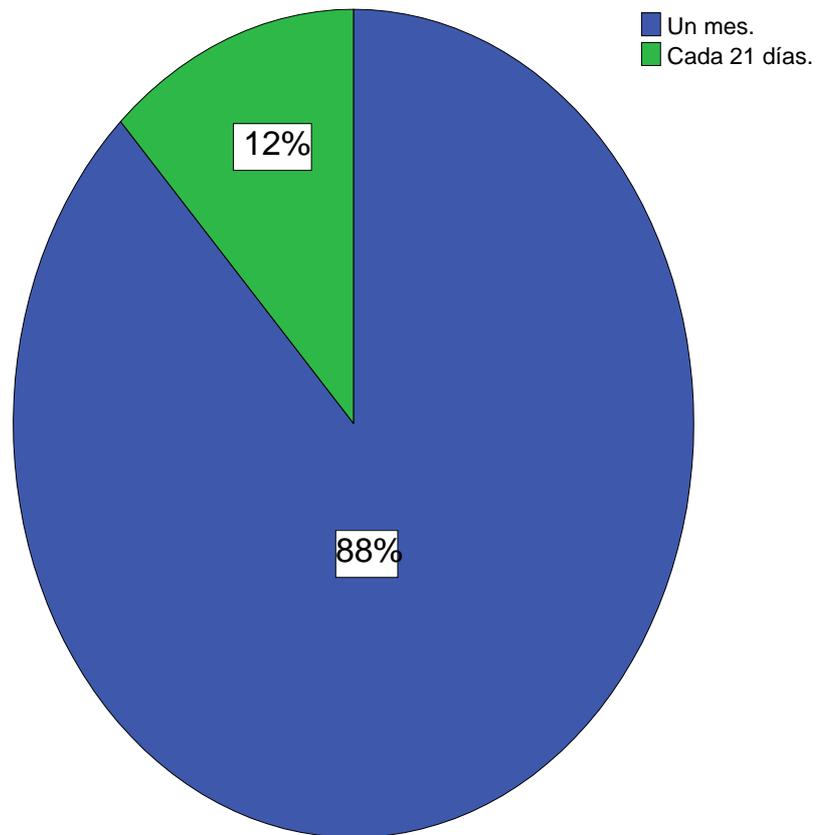


Respecto a la pregunta ¿Si el centro les cumple con la fecha de pago en un 36% de 18 pensionado respondieron que sí y el 64% de 32 no tienen ningún retraso.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

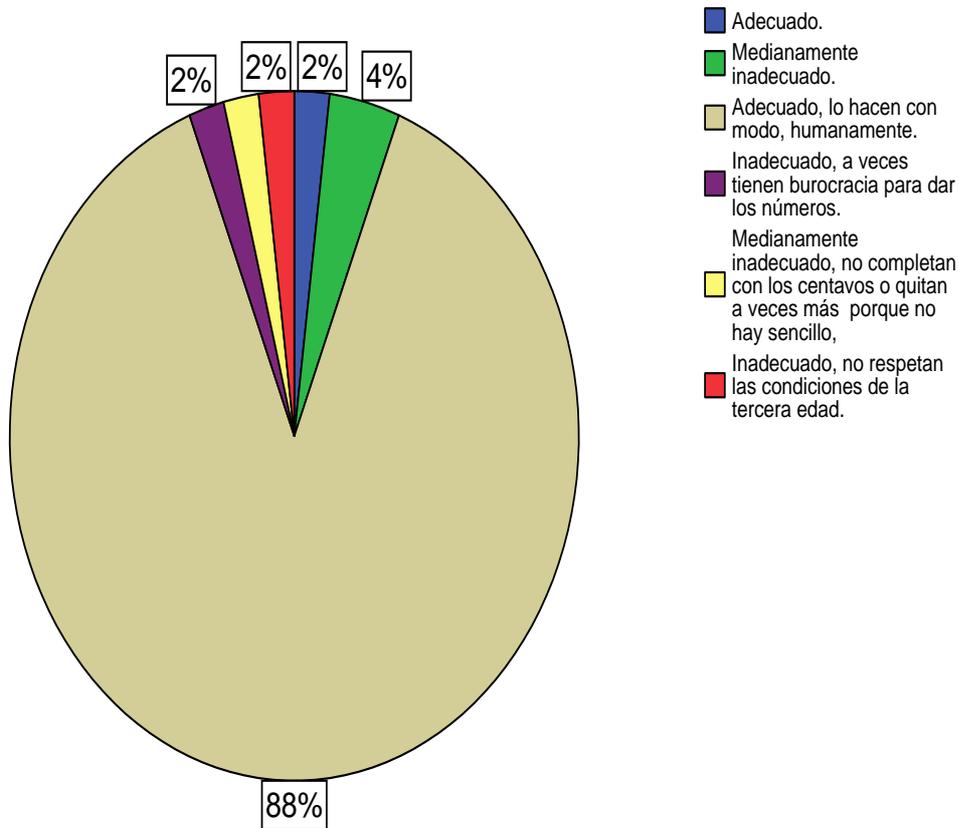
¿Qué tiempo espera usted entre un pago y otro?



El 88% de 44 pensionados con respecto al tiempo de espera entre un pago y otro, contestaron que un mes y el 12% de 6 personas cada 21 días.



### ¿Cómo considera usted el trato del personal que lo atiende en el centro de pago?

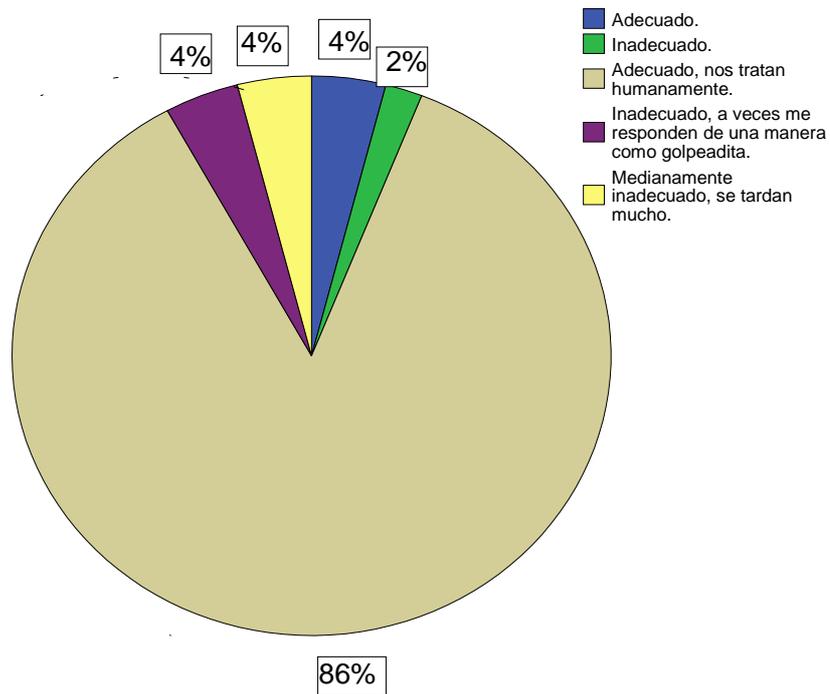


Respecto a la pregunta de cómo es tratado en el nuevo centro de pago, la percepción de los pensionados es la siguiente, 2% de 1 persona es adecuado, 4% de 2 personas es medianamente inadecuado, 88% de 44 encuestados lo hacen humanamente, 2% de 1 pensionado es inadecuado por que existe burocracia para dar los números, 2% de 1 persona inadecuado por que no cuentan con suficiente sencillo, el 2% de 1 persona dijeron no respetan las condiciones de la tercera edad.



Respecto a nuestro Objetivo: 2. Determinar el nivel de satisfacción de las personas de la tercera edad al recibir asistencia médica en el Centro Médico “La Salud”.

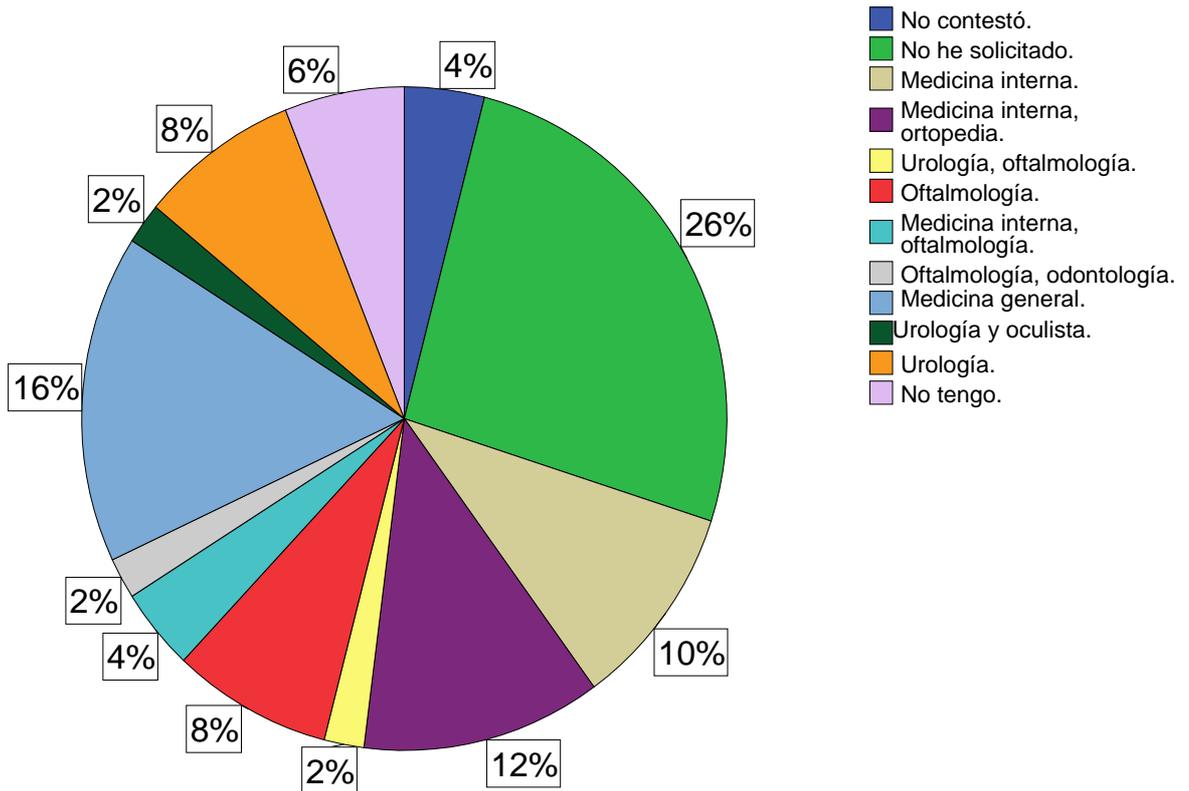
¿Cómo es el trato del personal que atiende en el Centro Médico “La Salud”?



El 4% equivalente a 2 pensionados contestaron que el trato del personal del Centro Médico “La Salud” es adecuado, un 2% que corresponde a 1 pensionado el trato es inadecuado, 88% de 43 personas dijeron que el trato es humanamente, otro 4% de 2 pensionados le responden golpeado y el 4% de 2 encuestados dijeron tardarse mucho.



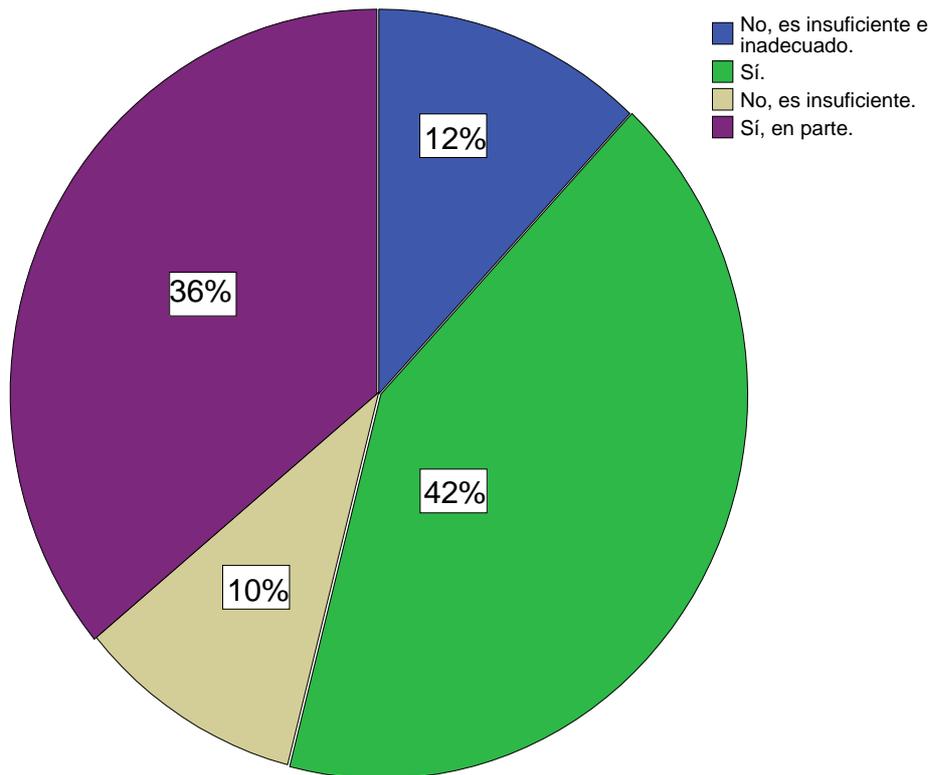
¿A qué tipo de especialidades tiene acceso usted?



La pregunta trata a qué tipo de especialidades tiene acceso usted, el 4% de 2 pensionados no contestó, el 26% de 13 personas no han solicitado, un 10% de 5 personas medicina interna, el 12% de 6 personas acceso a medicina interna y ortopedia, el 2% de 1 encuestado acceso a Urología y Oftalmología, el 8% de 4 personas dijeron Oftalmología, el 4% de 2 pensionados respondieron Medicina Interna y Oftalmología, el 2% de 1 persona respondió Oftalmología y Odontología, un 16% de 8 personas acceso a medicina general, 2% de 1 persona expresó Urología y Oculista, el 8% de 4 personas acceso a Urología y el 6% de 3 encuestados expresaron no tener acceso a especialidades.



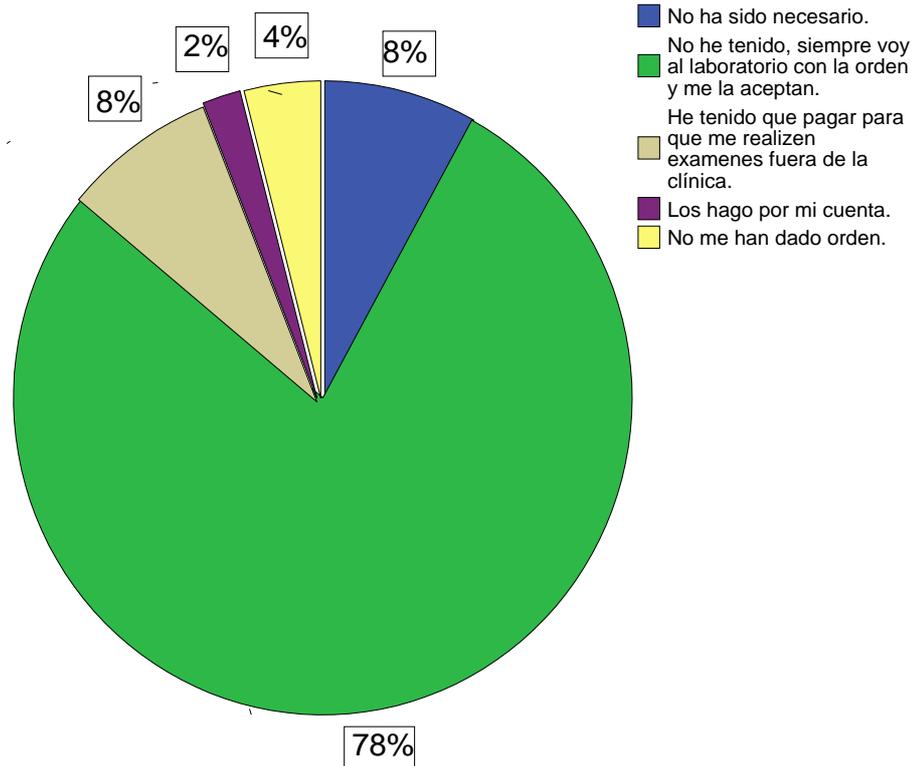
¿Tiene acceso gratuito al medicamento necesario de acuerdo a su enfermedad?



La pregunta refiere al acceso gratuito al medicamento necesario de acuerdo a su enfermedad el 12% de 6 encuestados informaron que es insuficiente, un 42% equivalente a 21 personas respondieron que sí tienen acceso, 10% de 5 encuestados es insuficiente y el restante 36% de 18 pensionados que sí en parte tienen acceso.



¿Tiene dificultades en la realización de exámenes clínicos específicos?

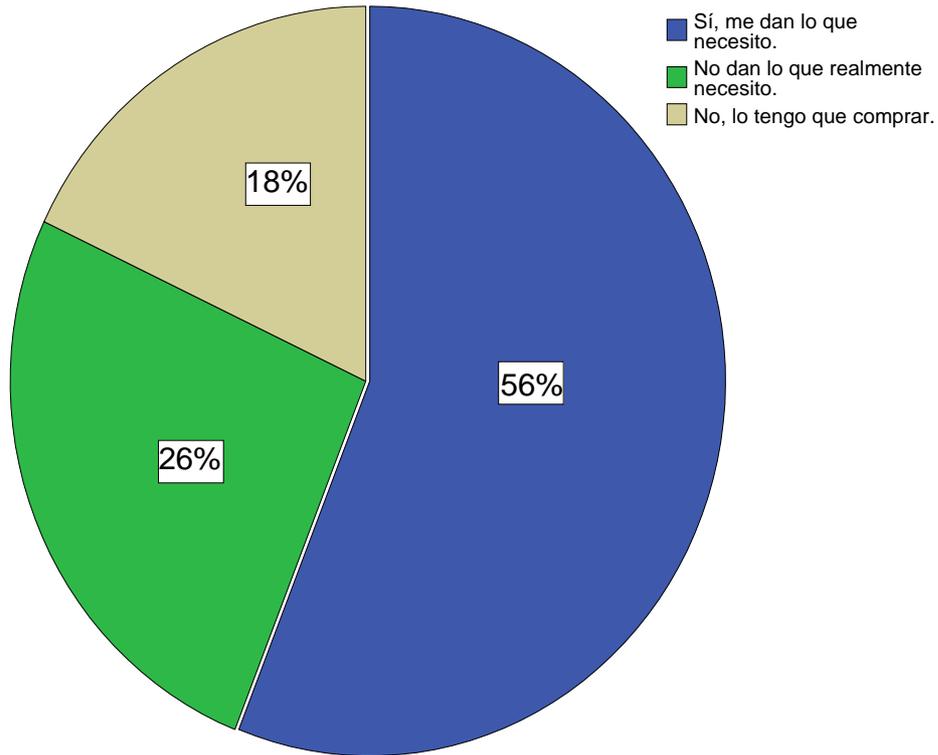


La información obtenida de esta pregunta un 8% equivalente 4 pensionados dijeron que no ha sido necesario la realización de exámenes clínicos específicos, el 78% de 39 personas no tuvieron dificultad en la realización de exámenes, el 8% de 4 personas respondieron que han tenido que pagar sus exámenes fuera del centro médico, el 2% de 1 pensionado lo hizo por su propia cuenta y el 4% de 2 personas opinaron no le han dado orden.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

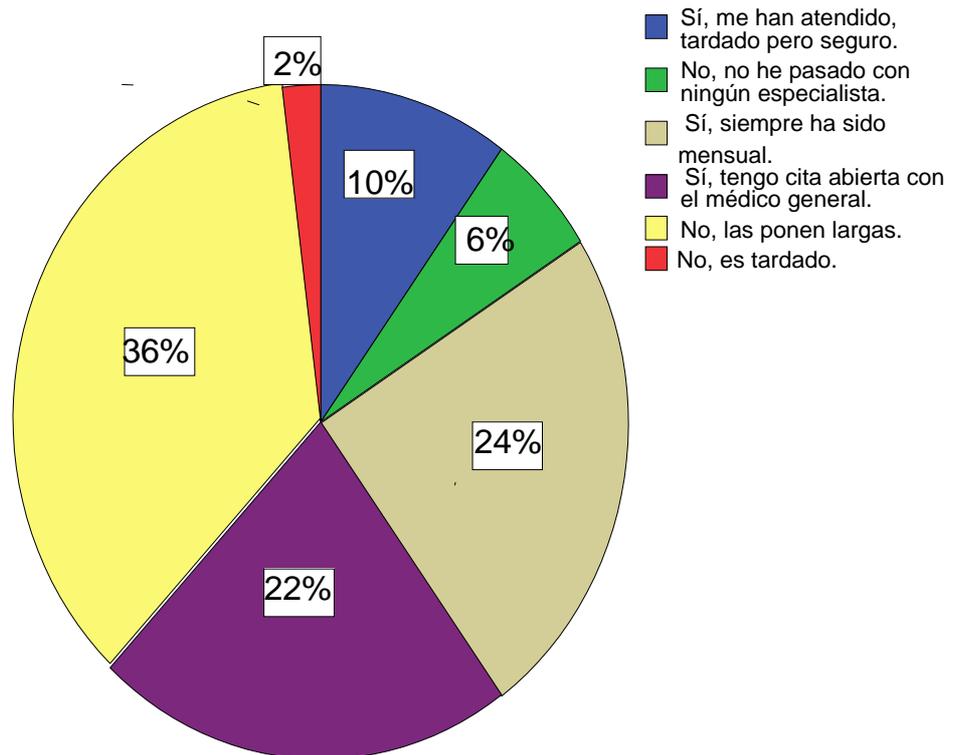
¿Está satisfecho con la medicina que se le proporciona en el centro Médico La Salud?



Según esta pregunta el 56% representa a 28 pensionados los que indicaron estar satisfechos con la medicina que se les proporciona, el 26% de 13 personas expresaron que no dan lo realmente necesitan y el 18% de 9 encuestados dijeron que la medicina la tiene que comprar.



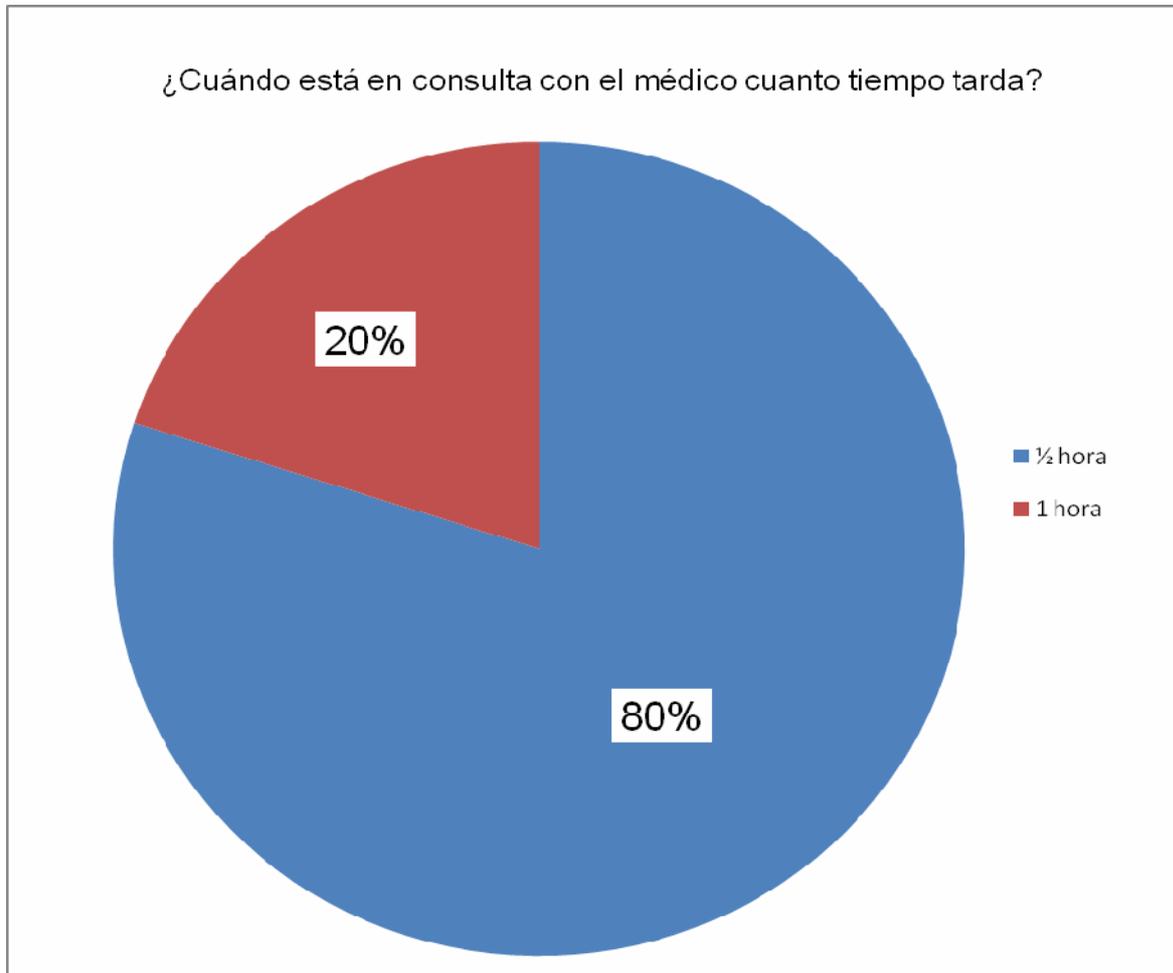
¿Está usted de acuerdo con el tiempo de espera entre una cita Médica y otra?



La respuesta obtenida en esta pregunta el 10% de 5 pensionados manifestaron que los han atendido tardado, pero seguro, el 6% de 3 personas no pasaron con ningún especialista, un 24% de 12 opinaron que las citas han sido mensual, un 22% de 11 personas tienen cita abierta con el médico general, el 36% de 18 personas informaron que las citas las ponen largas y el 2% de 1 una persona que es muy tardada la cita.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

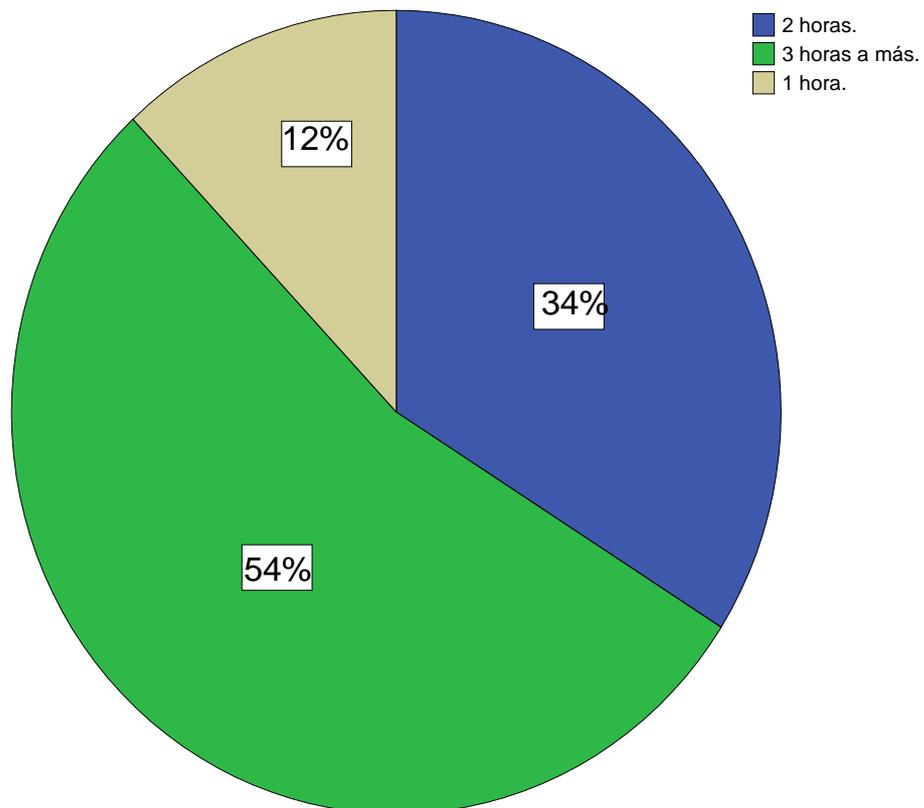


El 80% de 40 pensionados expresaron que tardan en consulta con el médico 1/2 hora y el otro 20% de 10 encuestados dijeron 1 hora.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

¿Cuánto es el tiempo de espera en el Centro Médico La Salud para la consulta?

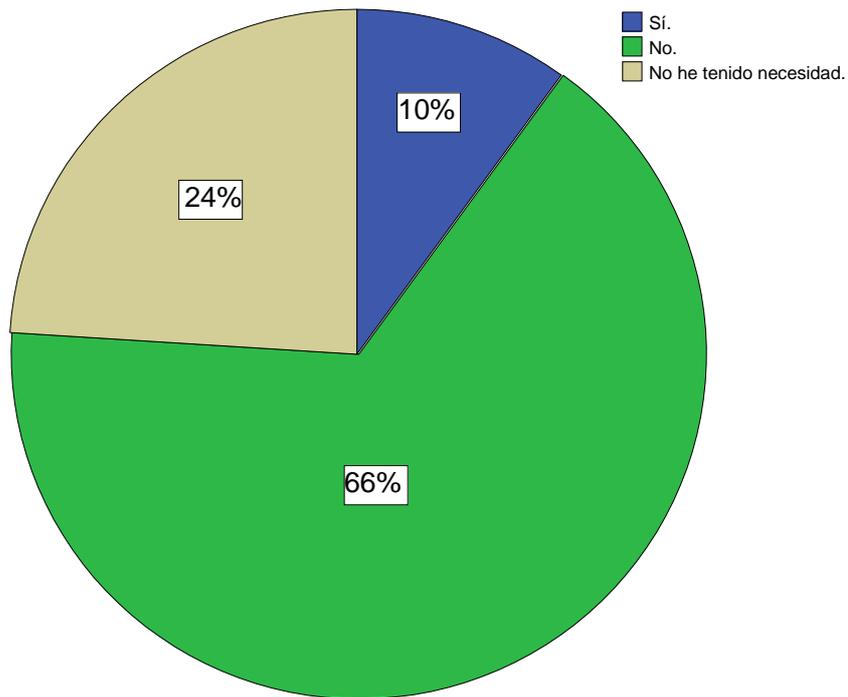


De los resultados obtenidos el 34% equivalente a 17 pensionados respondieron que el tiempo de espera es de 2 horas, el 54% de 27 pensionados manifestaron que esperan de 3 horas a más y el restante 12% de 6 pensionados respondieron que 1 hora esperan para la consulta.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

En caso de emergencia recibe usted atención Médica en el Centro Médico La Salud

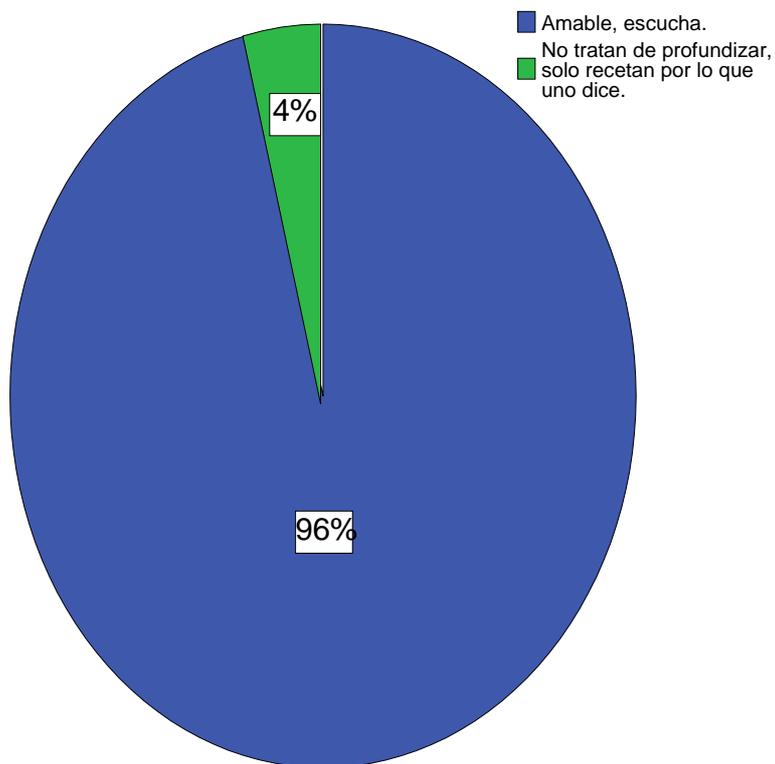


Se destaca en esta pregunta que un 10% que representan a 5 entrevistados opinaron que sí reciben atención en caso de emergencia, el 66% de 33 personas dijeron que no han tenido necesidad, un 24% de 12 pensionados que no han tenido necesidad.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

¿Cómo lo trata el médico una vez que lo atiende en el Centro Médico La Salud?

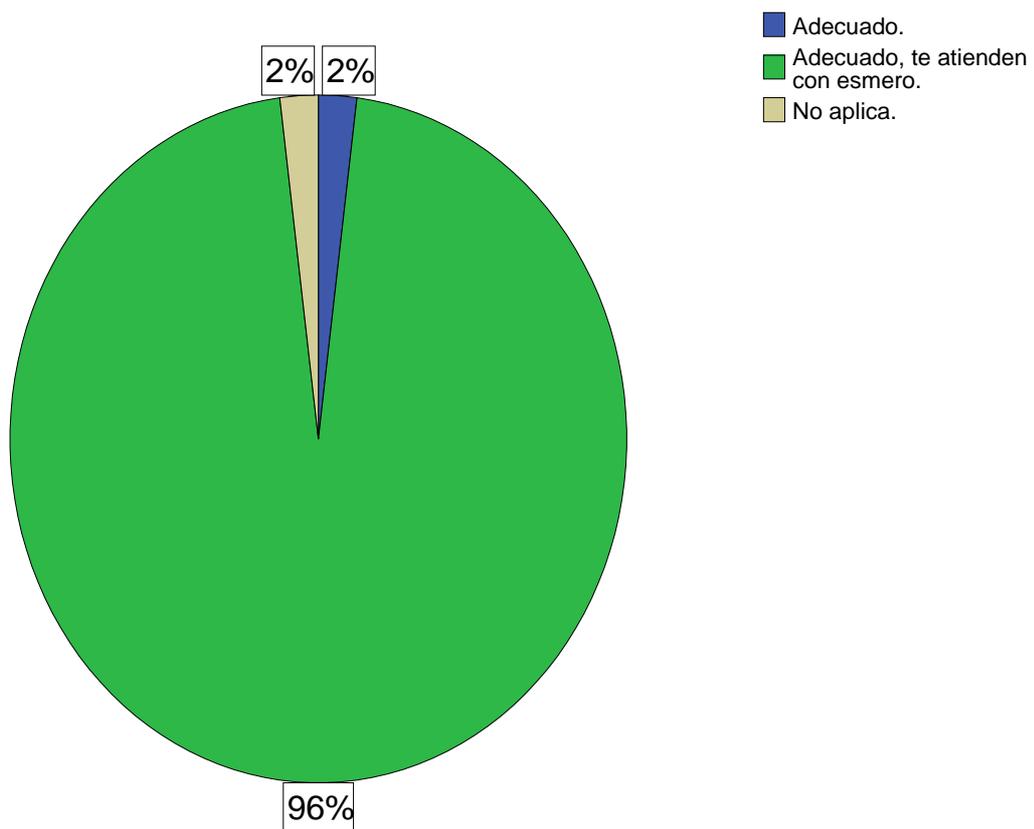


En esta pregunta el 96%, 48 pensionados informaron que el trato del médico al ser atendido es amable y lo escucha y el restante 4%, 2 personas consideran no profundiza en su problema de salud.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

¿Cómo considera el trato del personal para-médico?

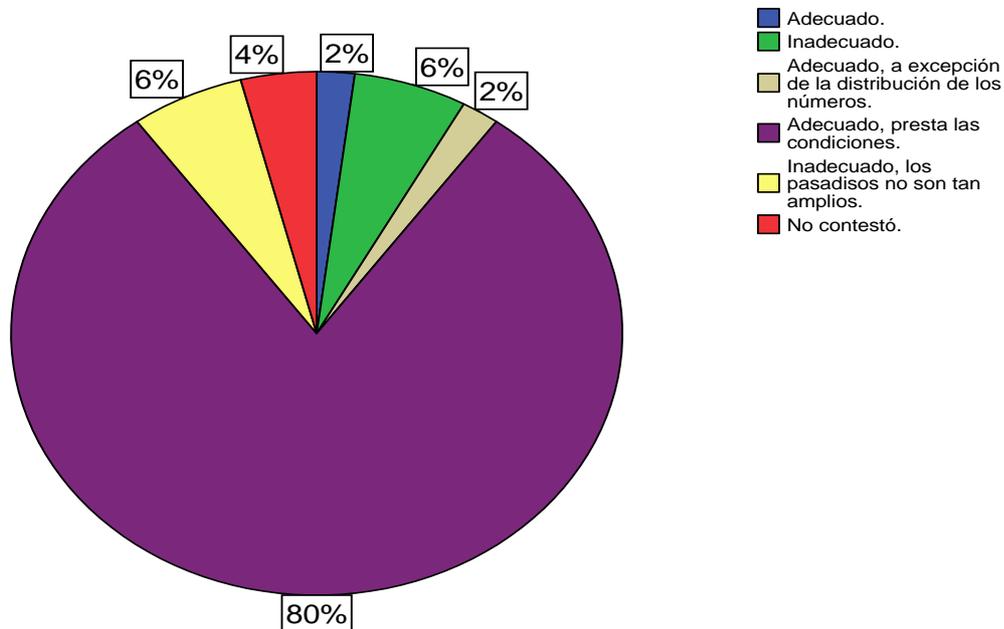


El 2% de 1 persona considera que el trato del personal para-medico es adecuado, el 96% de 48 pensionados dijeron que los atienden con esmero y el otro 2% de 1 entrevistado no contestó.



6. Respecto a nuestro Objetivo: 3. Comprobar si el nuevo Centro de Pago Rigoberto López Pérez y el Centro Médico “La Salud” reúnen las condiciones de infraestructura y medioambiente necesarias en el nivel de satisfacción de las personas de la tercera edad.

**¿Cómo considera el ambiente del establecimiento de pago donde recibe su pensión?**

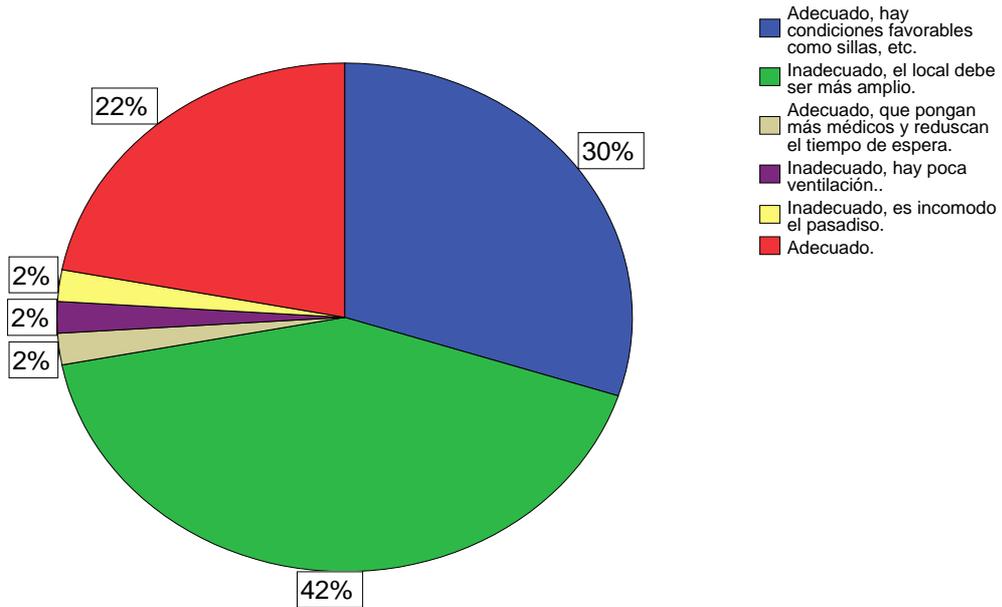


El 2% de 1 persona consideran que el ambiente del establecimiento de pago donde reciben su pensión es adecuado, el 6% de 3 pensionados manifestaron que es inadecuado, el 2% de 1 persona dijeron que es adecuado a excepción de los números, el 80% de 40 expresaron que presta las condiciones, un 6% de 3 pensionados dijeron que los pasadizos no son tan amplios y el otro 4% de 2 personas no contestaron.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

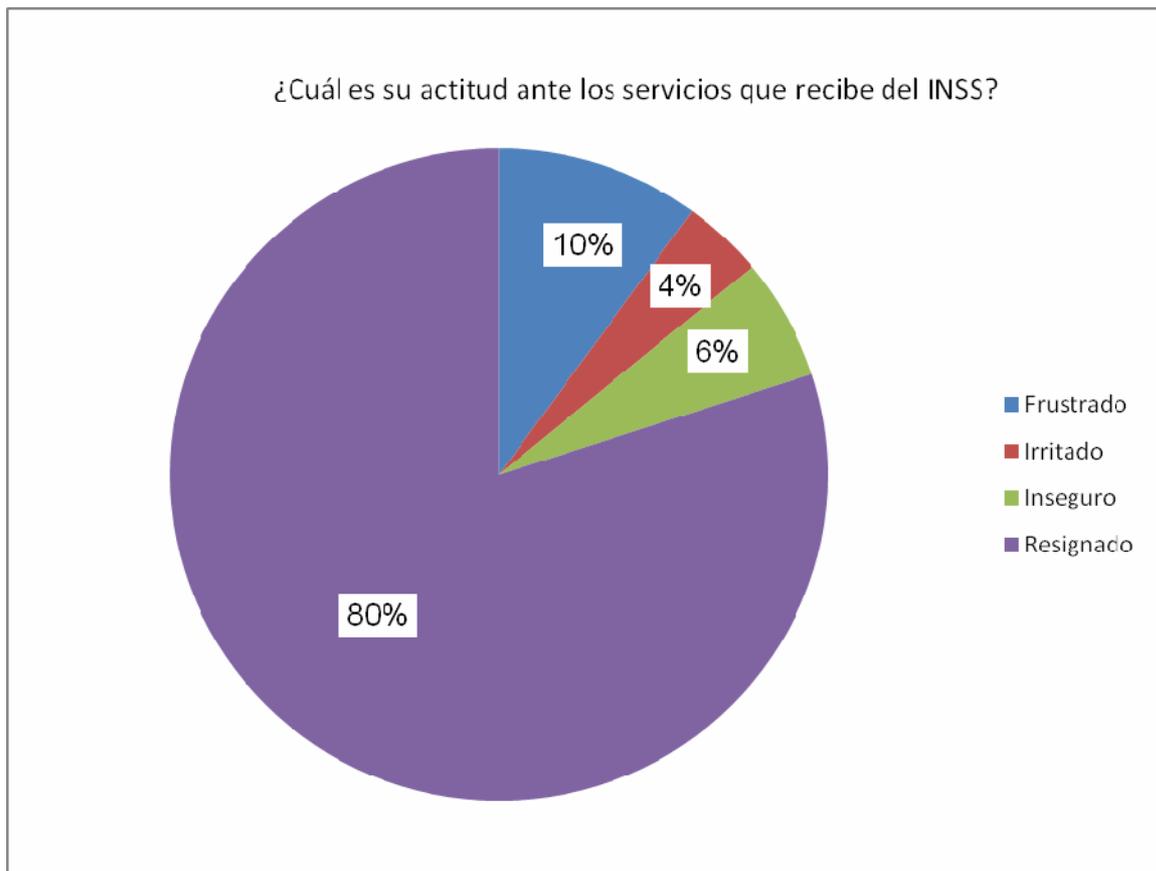
¿Cómo considera el ambiente del “ Centro médico La Salud” donde recibe atención Médica y como cree que debería de ser?



Un 30% de 15 pensionados expresaron que hay condiciones favorables en el Centro médico, el 42% de 21 pensionados indicaron que el local debe ser más amplio, el 2% de 1 pensionado expresó que pongan más médicos y reduzcan el tiempo de espera, el 2% de 1 persona dijo que hay poca ventilación, el 2% de 1 entrevistado manifestó que es incomodo el pasadizo y el otro 22% de 11 encuestados opinaron que es adecuado.



De acuerdo al Objetivo: 4. Analizar la atención a los pensionados de la tercera edad desde las perspectivas del personal que los atiende.

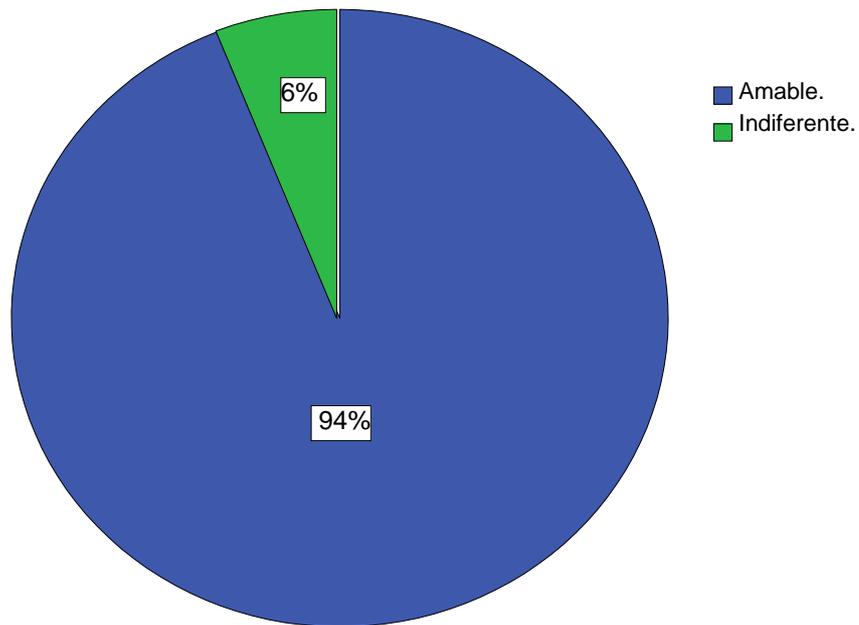


Se afirma en esta pregunta que el 80% equivalente a 40 pensionados, manifestaron que la actitud ante los servicios que reciben del INSS es de resignado, el 10% de 5 personas dijeron frustrado, el 6% de 3 personas inseguro, un 4% de 2 encuestados expresaron irritado.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

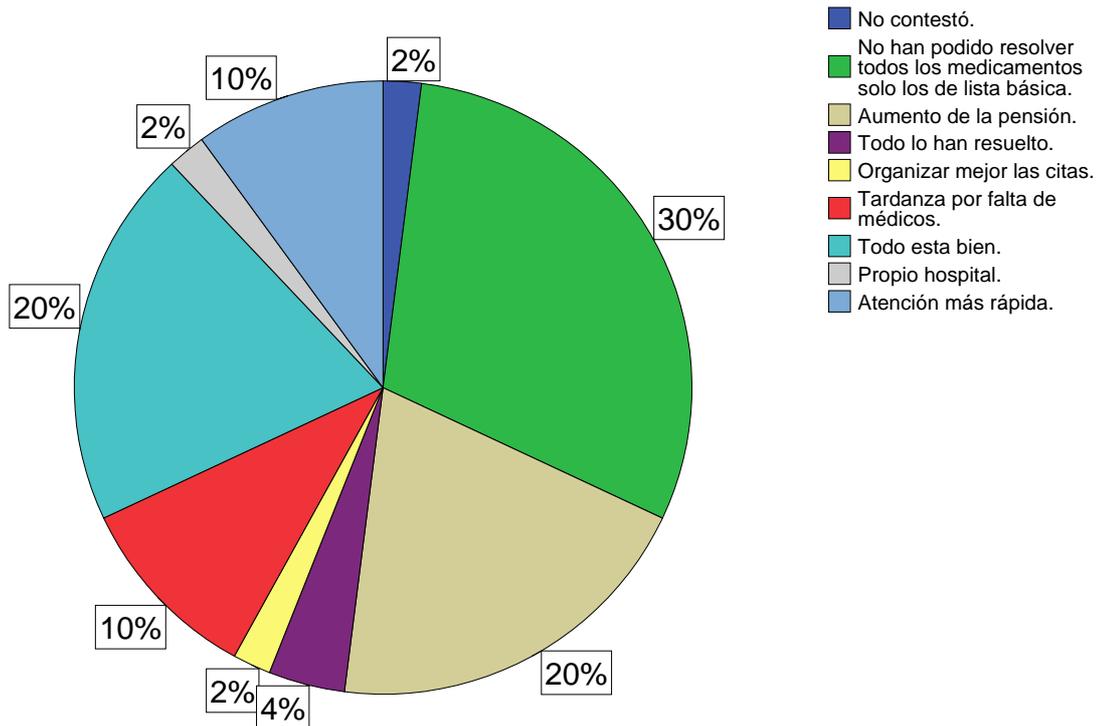
¿Qué actitud muestran las personas que los atienden en el nuevo centro de pago Rigoberto López Pérez y el Centro Médico La Salud



El 94% de 47 pensionados informaron que la atención es amable y un 6% de 3 entrevistados que es indiferente.



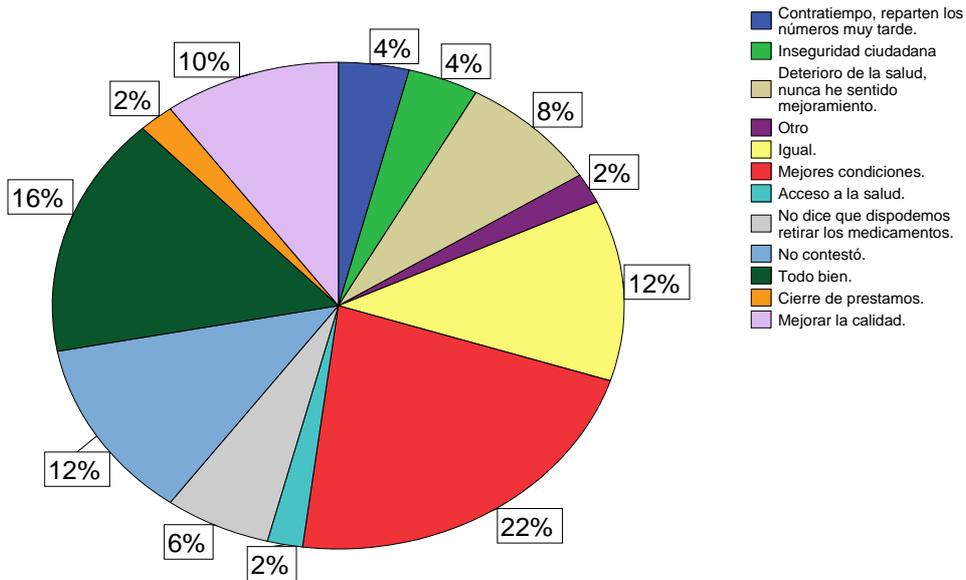
### ¿Qué problema no han resuelto en la actual atención del INSS?



El 2% de 1 pensionado manifestó no contestó, el 30% de 15 personas expresaron que no han resuelto la lista básica de medicamentos, el 20% de 10 encuestados dijeron que se aumente la pensión, el 4% de 2 personas respondieron que todo lo han resuelto, el 2% de 1 persona manifestó que se debe organizar mejor las citas, un 10% de 5 pensionados expresaron que existe tardanza por falta de médicos, el 20% de 10 personas dijeron que todo está bien, el 2% de 1 pensionado que tengan su propio hospital, el 10% de 5 personas expresaron que la atención sea más rápida.



### ¿Qué resultado han obtenido con la actual atención del INSS?

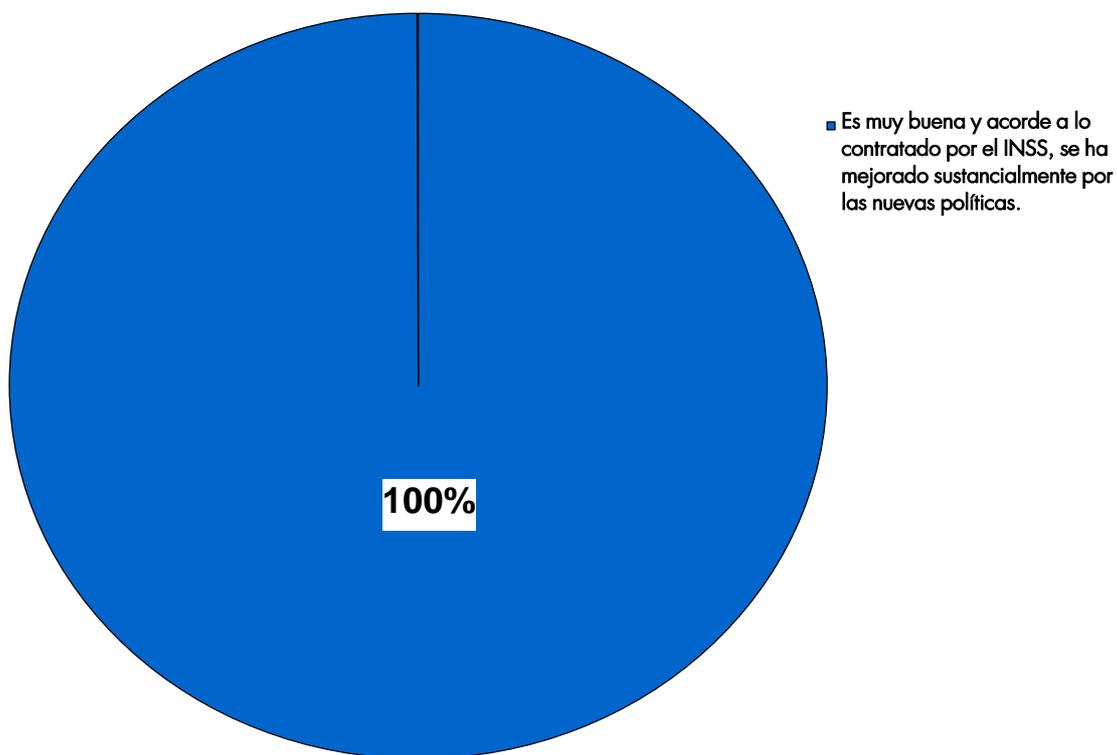


El 4% de 2 entrevistados expresaron que reparten los números muy tarde, el 4% de 2 personas dijeron que hay inseguridad ciudadana, el 8% de 4 pensionados informaron que no han sentido mejoramiento, el 2% de 1 pensionado no respondió, un 12% de 6 pensionado manifestaron que el resultado es igual, el 22% de 11 expresó que hayan mejores condiciones, 2% de 1 persona respondió que haya acceso a la salud, el 6% de 3 encuestados dijeron que no los orientan para el retiro de medicamentos, el 12% de 6 pensionados no contestaron, un 16% de 8 personas manifestaron que todo estaba bien, 2% de 1 pensionado expresó cierre de préstamos, han obtenido ningún beneficio en ambos servicios el 16% de 8 personas que todo está bien.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

¿Cuál es la percepción sobre la calidad de los servicios que presta a los pensionados de la tercera edad la institución que usted dirige?

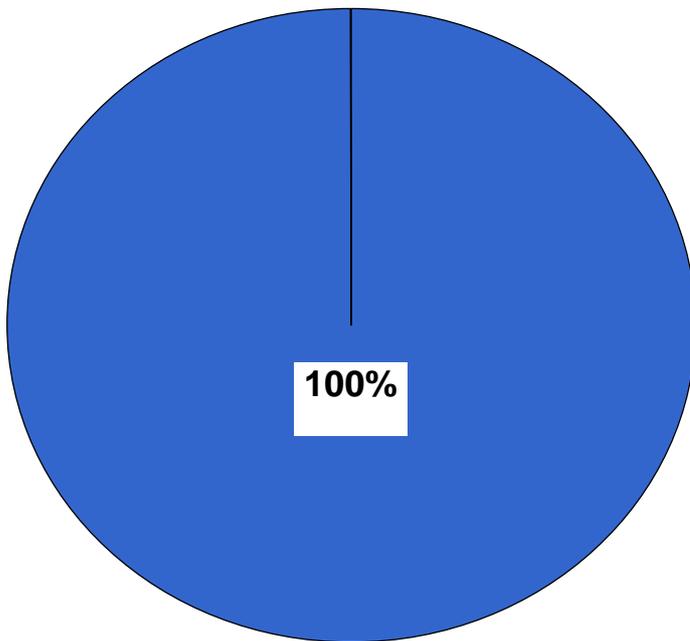


La gráfica nos muestra que en un 100% es muy buena y acorde a lo contratado por el INSS y se ha mejorado sustancialmente por las nuevas políticas, lo que quiere decir que los personeros de los servicios tienen una percepción muy positiva de los servicios que brinda.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

¿Qué hace usted con las quejas de los usuarios?



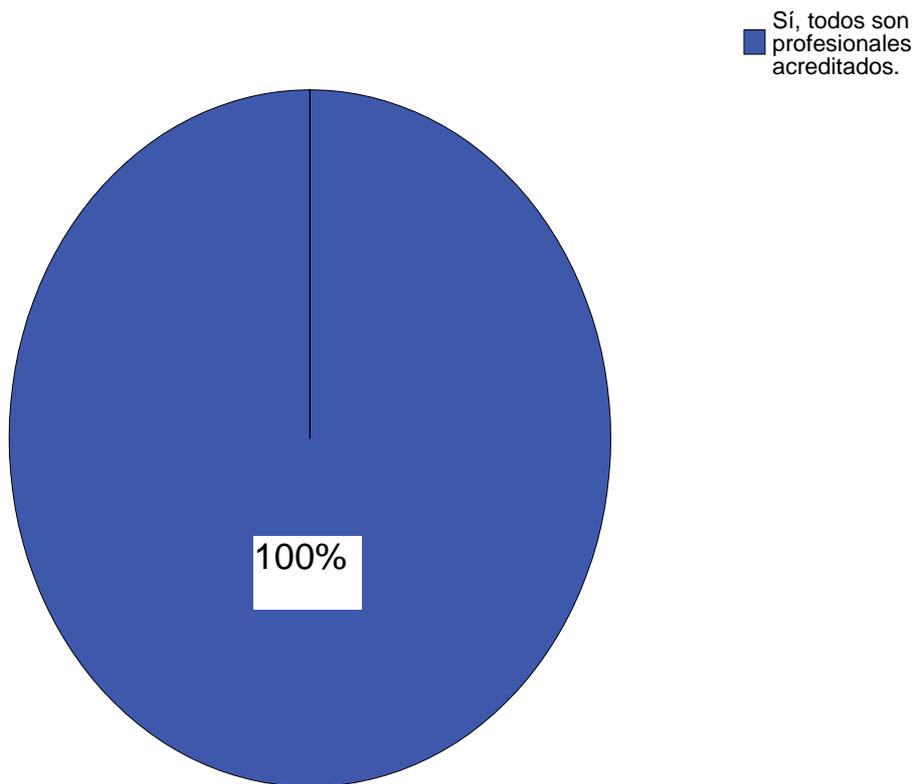
▣ Las quejas se resuelven en esta instancia de lo contrario se le informa al paciente para que acuda a la delegación del INSS, se analizan cada una ellas si esta al alcance de la institución se le da respuesta sino se le envía al nivel central.

Las quejas y sugerencias que reciben de los usuarios del servicio las resuelven en el INSS y las que no se resuelven se remiten al nivel central eso expresaron el 100% de los informantes claves.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

¿El personal que labora en la institución posee la competencia que requiere las funciones asignadas?

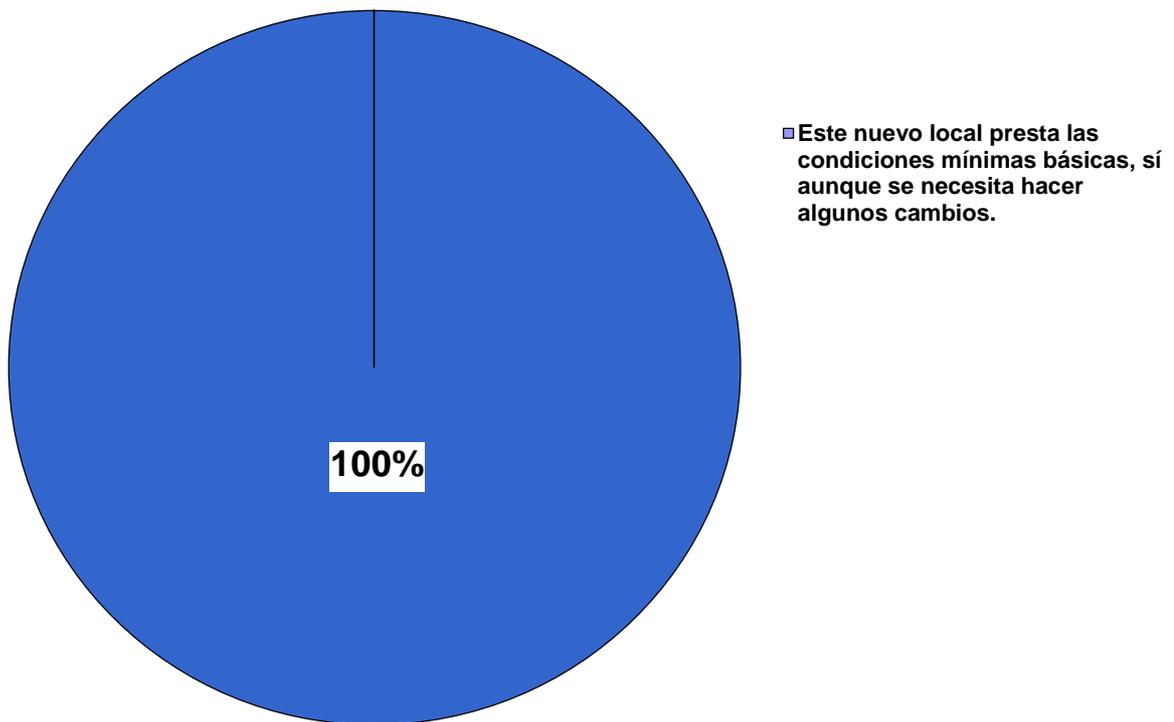


Los informantes claves en un 100% respondieron que el personal que labora en estos servicios posee las competencias como profesionales para el cargo, acreditado.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

¿Cree usted que este Centro de pago y Centro Médico La Salud reúne las condiciones para una atención digna acorde a las características de los usuarios?

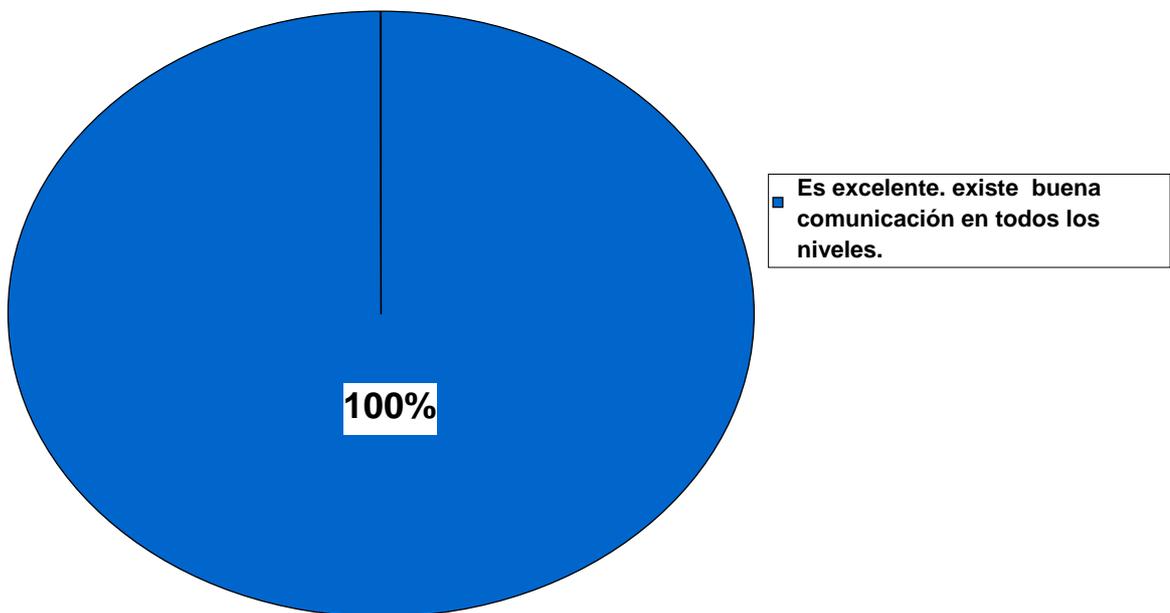


Ambos entrevistados contestaron en un 100% que este nuevo centro de pago y Centro Médico La Salud presta las condiciones mínimas básicas para su funcionamiento, aunque reconocen que pueden hacerse algunos cambios.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

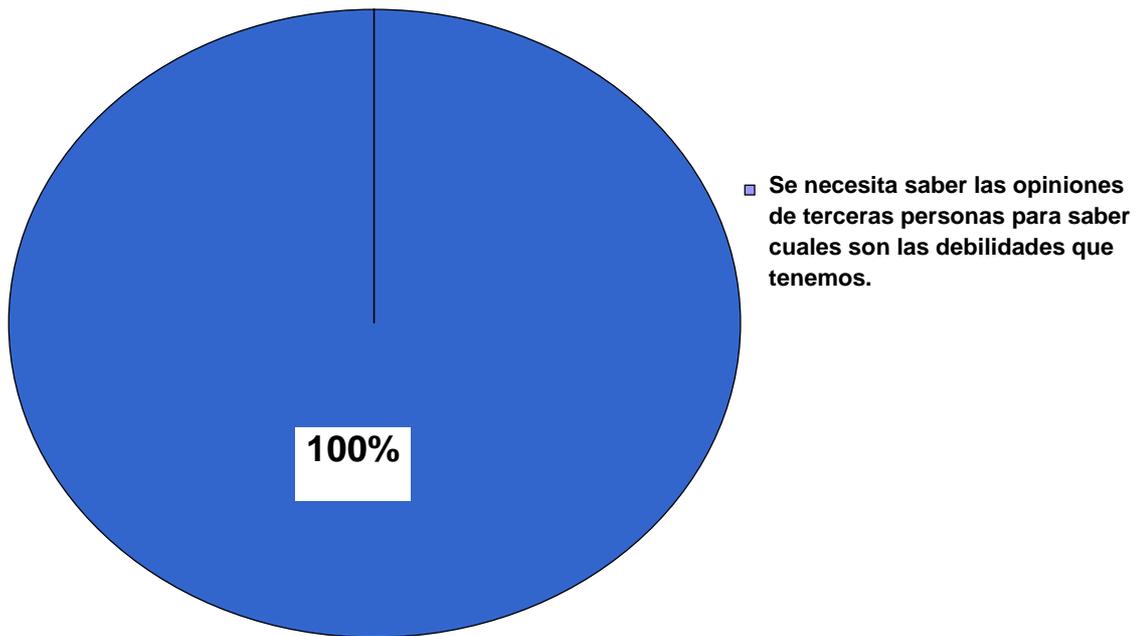
¿Cómo cree usted que es la comunicación- interacción entre usted y sus subordinados y entre estos y usted?



Los informantes expresaron en un 100% de que existe una comunicación en todos los niveles entre el personal que labora en dichos centros.



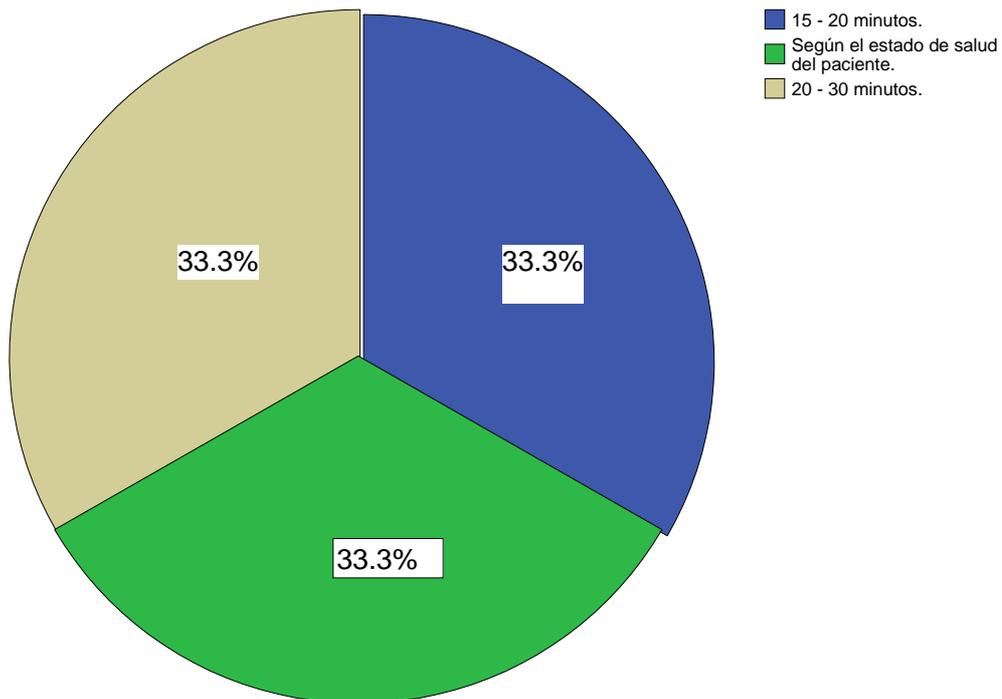
¿Por qué el interés de este estudio en el Nuevo Centro de Pago Rigoberto López Pérez y el Centro Médico La Salud para los Pensionados de la tercera edad?



La respuesta de esta pregunta es el 100% por parte del delegado y el Director Medico, es de que se debe a la necesidad de saber lo que opinan terceras personas sobre los servicios, en este sentido el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del servicio.



¿Cuánto tiempo dura cada consulta por paciente?

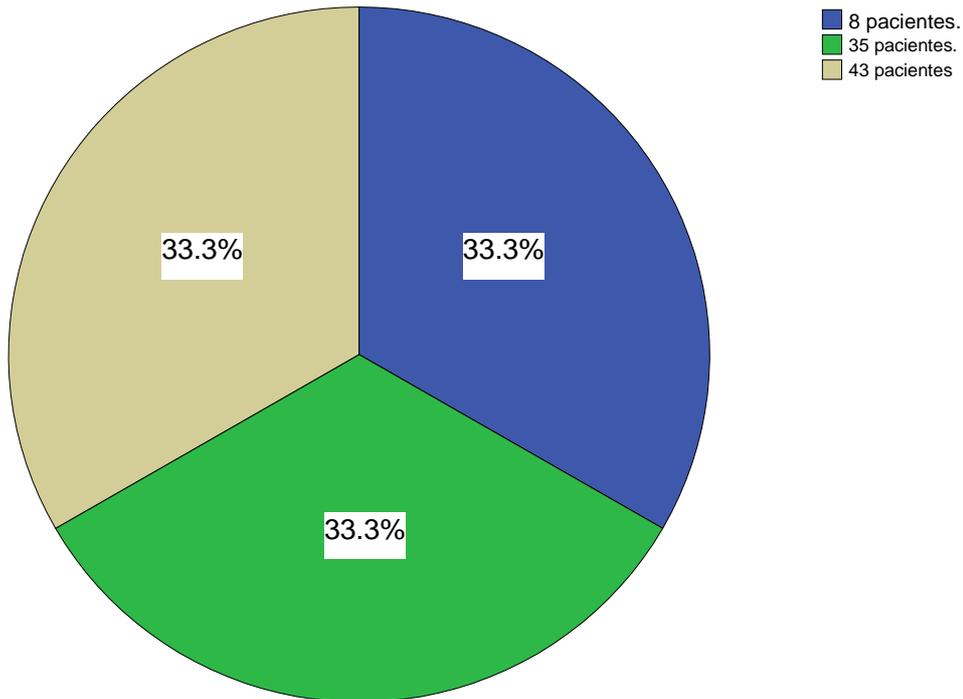


Con relación a la pregunta anterior las respuestas de los entrevistados anduvieron en los siguientes rangos: de 15-20 minutos un 33.3 %, de 20 a 30 minutos otro 33.3% e la siguiente manera y un 33.3% que plantean según el estado del paciente.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

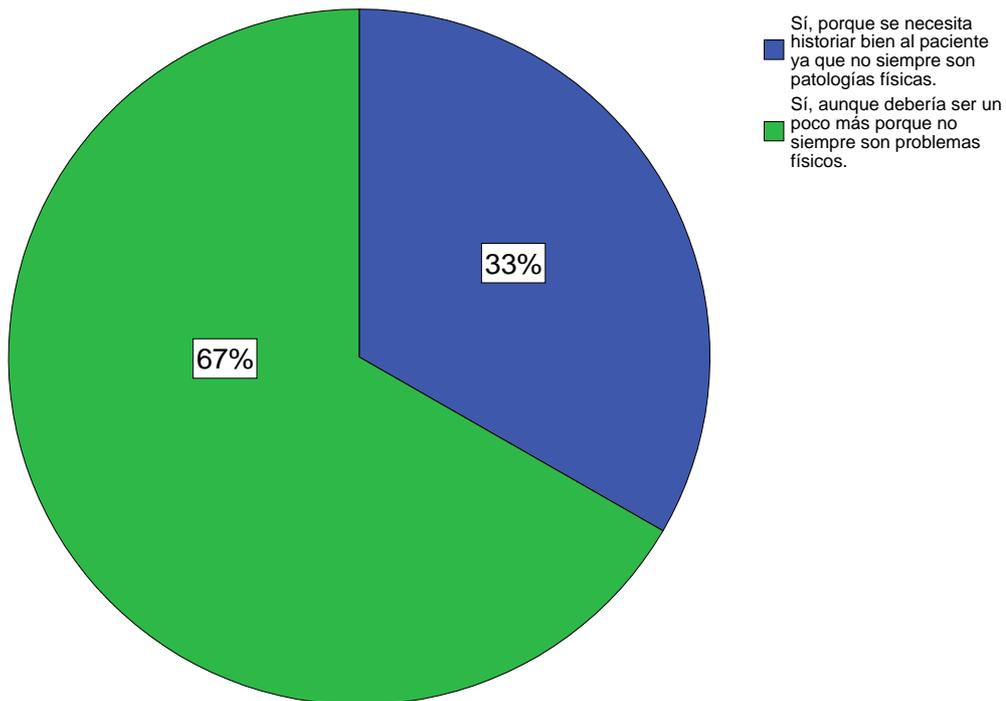
¿Cuántos pacientes de la tercera edad atienden durante la consulta?



Cuando se les preguntó a los entrevistados el No. de pacientes que atiende, el especialista contestó 8, que corresponde a un 33.3 %, el médico general atiende 38 pacientes para otro 33.3%, en el mismo sentido la enfermera se expresó que le corresponde atender 43 pacientes.



¿Considera usted que el tiempo asignado por paciente es el adecuado?

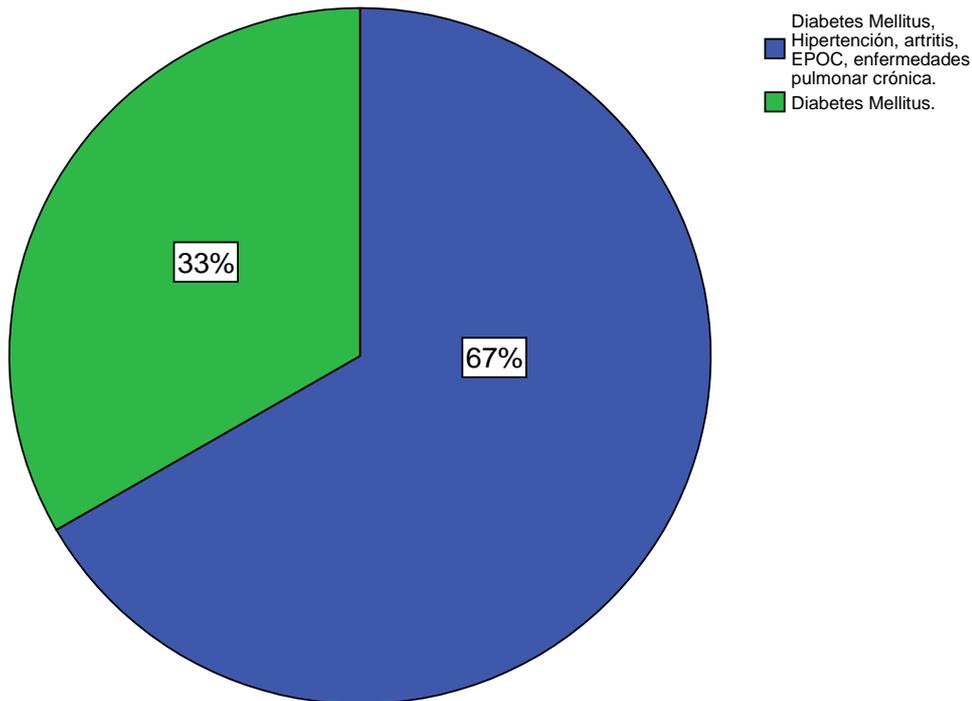


Con relación a esta pregunta el 33% la enfermera respondió que el tiempo asignado por paciente es el adecuado, pero se necesita historiar bien al paciente ya que no siempre son patologías físicas, el otro 67% que corresponde al médico general y especialista aducen que se debería ser un poco más por qué no siempre son problemas físicos.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

¿Cuáles son las enfermedades mas frecuentes en las personas de la tercera edad?

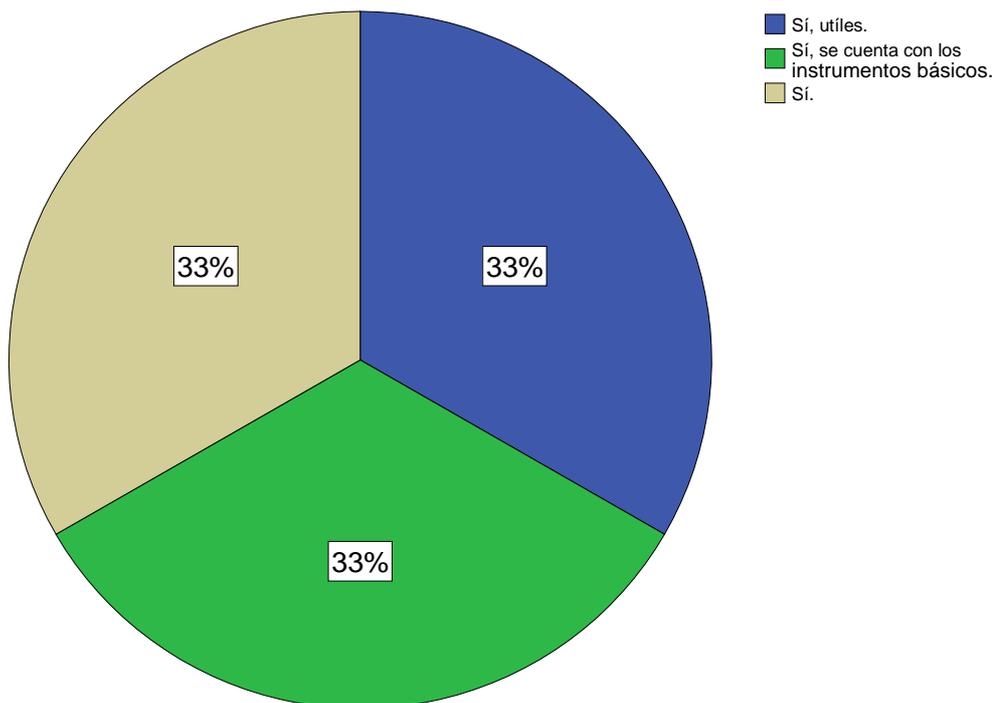


El 33% equivalente al especialista contestó que las enfermedades más frecuentes son Hipertensión Arterial, Gastritis, Stress, y el otro 67% corresponde al médico general y enfermera que dijeron que las enfermedades más sentidas de los pacientes de la tercera edad son: Diabetes mellitus, Hipertensión Arterial (HTA), Artritis, enfermedad pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC).



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

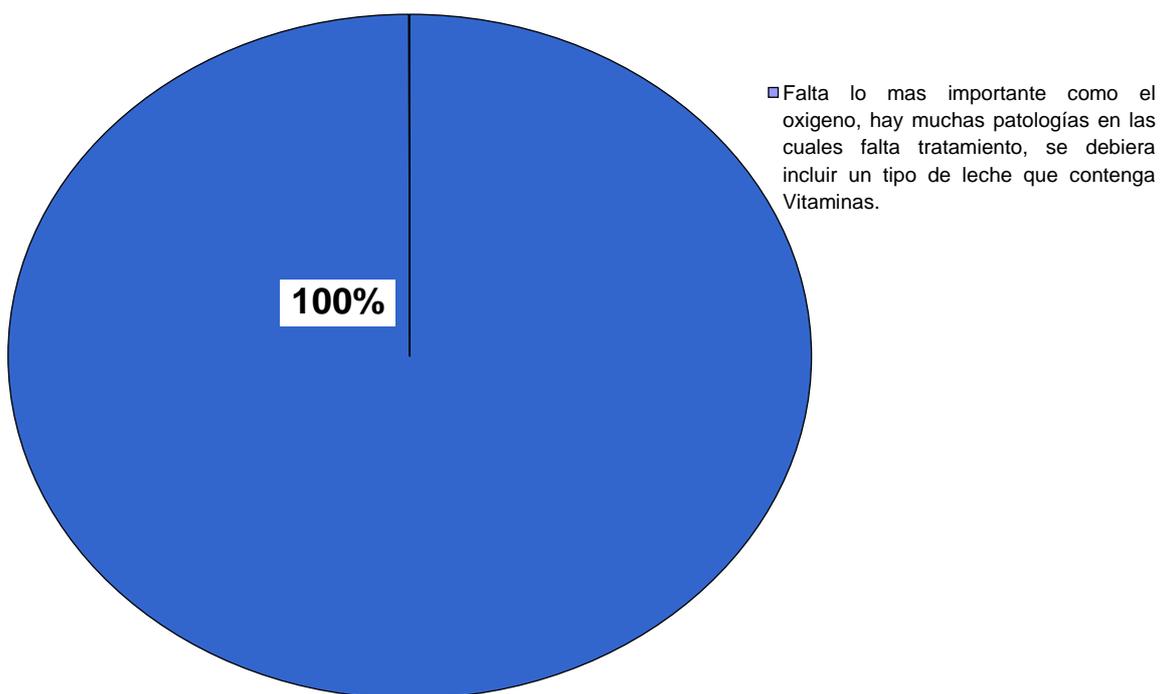
¿Cuenta usted con el equipo necesario para brindar buena atención a los pensionados de la tercera edad?



En un 100% los entrevistados contestaron que si cuentan con los útiles e instrumentos básicos necesarios.



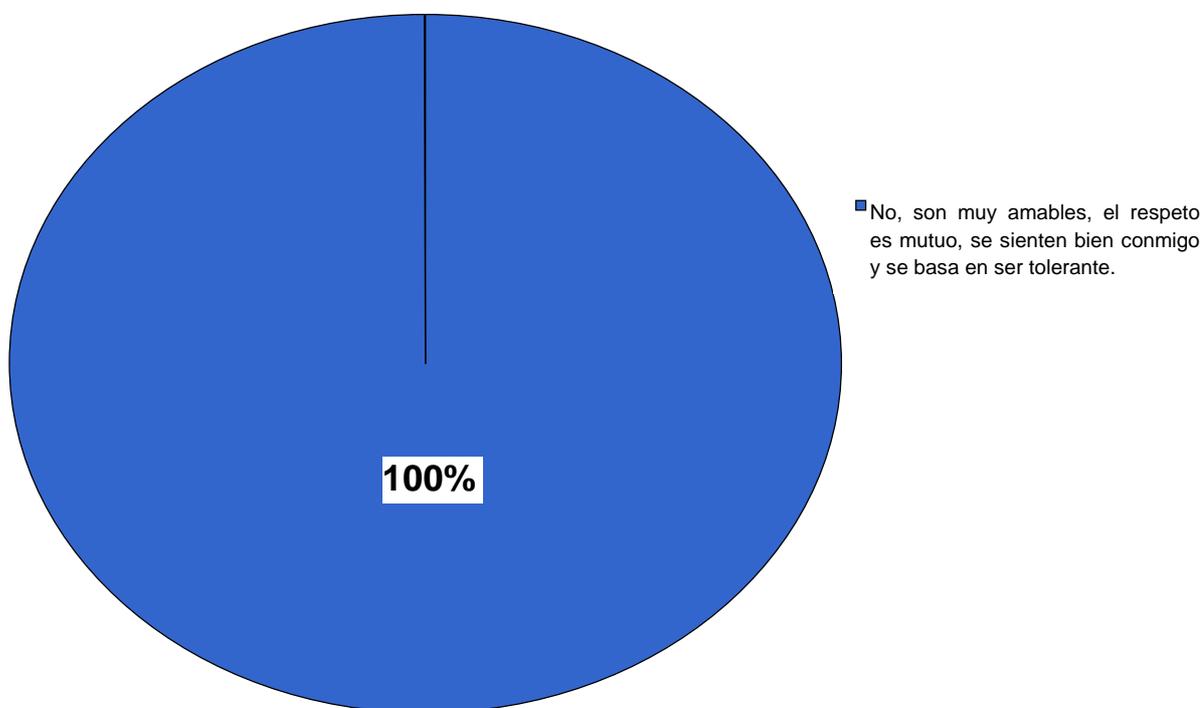
¿Considera usted que los medicamentos que están en lista básica es de acorde al tipo de enfermedad de cada paciente?



En un 100% los entrevistados expresaron que el listado no es acorde a las necesidades de los pensionados de la tercera edad y que hace falta ampliar esa lista por ejemplo el oxigeno, leche vitaminada y medicamentos ausentes para ciertas patologías.



¿Recibe usted maltrato por parte de los pacientes?

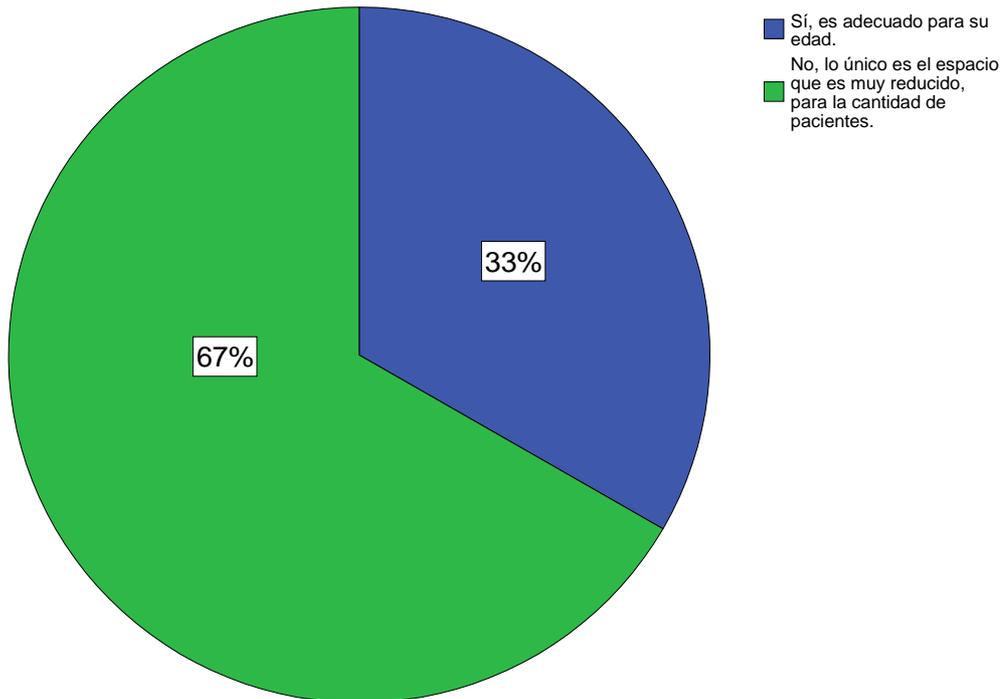


En un 100% de los entrevistados contestaron que no existe ningún maltrato de parte de los pensionados de la tercera edad.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

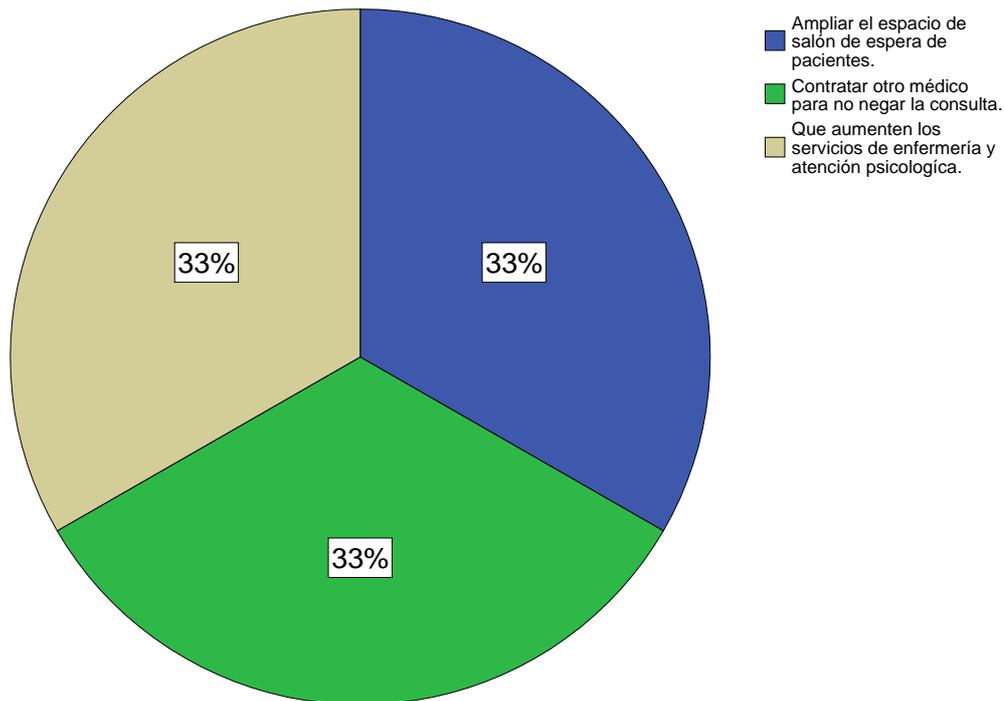
¿Considera usted que el ambiente donde atiende a los pacientes de la tercera edad es el adecuado?



El 67% que corresponde a 2 entrevistados, enfermera y el médico general que está bien el ambiente con la excepción del espacio que consideran reducido por la cantidad de pacientes que atiende, en cambio el medico internista plantea que el ambiente es adecuado.



¿Qué otra situación, sugerencia, valoración podría agregar a esta entrevista?



En relación a la pregunta de que otra cosa podrían expresar en la entrevista como conclusión en un 33.3 % (Médico general) plantea que hay que ampliar el espacio de espera, por otro lado la enfermera (33.3%) sugiere contratar un médico general para agilizar la consulta, en cambio el médico internista (33.3%) plantea que se brinde atención psicológica a los pacientes.



## VIII. DISCUSION Y ANÁLISIS

Los pensionados de la tercera edad expresan tener satisfacción en la atención recibida al momento de retirar su pensión económica por parte del personal que los atiende, en cuanto al cumplimiento de la fecha de pago, tiempo de espera y trato humano a excepción de la pensión que reciben la cual consideran ridícula, esto es coincidente con los expresado por el delegado del INSS, con excepción de la pensión ridícula.

La atención que reciben las personas de la tercera edad en el Centro Medico La Salud es satisfactoria, durante su permanencia en el centro, excepto el tiempo de espera que es donde se acentúa el mayor problema de los pensionados ya que se llevan entre 3 o más horas, y el tiempo de espera entre una cita y otra así como los servicios de emergencia al cual no tienen acceso. Esto es coincidente con lo expresado por el director del Centro Médico y personal de salud que los atiende.

La atención que reciben los pensionados de la tercera edad desde la perspectiva del personal que los atiende tanto del nuevo centro de pago Rigoberto López Pérez como el Centro Medico La Salud es humana, amable y de respeto, es decir el trato del personal en ambos centros es de respeto y de manera reciproca, así lo expresan los pensionados de la tercera edad y así lo manifiestan el personal medico y paramédico del Centro. Sin embargo, se observa inconformidad respecto al tiempo de espera y al monto de la pensión que reciben.

Respecto a las condiciones de infraestructura y medio ambiente del nuevo centro de pago Rigoberto López Pérez los pensionados plantean que posee las condiciones básicas necesarias, esto es coincidentes con lo expresado por el delegado (reúne las condiciones mínimas)



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

Los pensionados en una mayoría (76%) manifestaron que el INSS no le ha resuelto problemas; como ampliar lista de medicamentos, tardanza en las consulta por falta de médicos, organización en la citas, aumento en la pensión, ausencia de servicios de emergencia, de oportunidades para acceder a créditos, aduciendo que el servicio que brinda la institución es deficiente, por tanto su actitud es de resignación.

Esto es el planteamiento desde las perspectivas de los pensionados que la vemos lógica, sin embargo, esto se contrasta con la lista básica de medicamentos normativas, y disposiciones ministeriales de los servicios que el INSS presta a los pensionados de la tercera edad lo que tiene que ver con presupuesto y salarios que estos devengaban cuando eran trabajadores activos



## IX. CONCLUSIONES.

- En cuanto a la satisfacción respecto de los servicios que presta el INSS, a los pensionados de la Tercera Edad en la ciudad León, podemos decir que no existe un alto grado de insatisfacción pero que tampoco existe una conformidad total.
- En relación a la hipótesis esta fue rechazada, es decir no se cumplió dado que una de las variables que teníamos es de que este sector tenía altos niveles de insatisfacción producto de la mala atención, lo cual no es así.
- Los pensionados de la tercera edad no cuentan con el servicio de emergencia lo que dificulta su atención en esos casos.
- Las condiciones de infraestructura y medio ambiente del centro de pago y del Centro medico La Salud reúnen las condiciones.
- Los pensionados de la tercera edad tienen que esperar más de 3 horas ya estando en el Centro Médico La Salud para ser atendidos, lo que implica que hay escases de médicos para que los atiendan fluidamente.
- Existe inconformidad por parte de los pensionados en aquellos servicios que no están en las atribuciones de la Institución y que mejorarían la calidad de vida de estos, por ejemplo: Incremento de la pensión económica, ampliar la lista de medicamentos, organización en la cita.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

## X. RECOMENDACIONES

### EL Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)

- ◆ Gestione el incremento de pensión económica a través de una reforma a la normativa y disposiciones ministeriales.
- ◆ Gestione ante la instancia correspondiente la ampliación de la lista básica de medicamentos en relación a las enfermedades crónicas
- ◆ Contrate médicos en el Centro Médico La Salud para una atención mas fluida de los pensionados de la tercera edad y reducir el tiempo de espera tanto de consulta como entre cita y cita.
- ◆ Amplié exámenes especializados.
- ◆ Aperture los servicios de emergencia en beneficios de los pensionados de la Tercera edad.
- ◆ Aperturar otros servicios como Psicología y nutrición.
- ◆ Adquisición de equipos para atención a enfermedades crónicas, (oxígeno, nebulizadores)
- ◆ Ampliación y confort del local donde se dan las consultas en el Centro Medico
- ◆ Analice la posibilidad de reapertura la política de adelanto de pensión



## XI- BIBLIOGRAFÍA

- Comité Nacional del Envejecimiento. Retos y resumen de acciones y políticas estratégicas del adulto mayor, México DF.1999. pág.5-14.
- Comité de Ministros del área social del Gobierno, Política nacional para el Adulto Mayor, Santiago de Chile,2001, pág. 38-40.
- Canal: Nicaragua Adultos mayores en su día y siempre, sin protección, DOCUMENTOS- Artículos y Recortes de Prensa, Editado por RLG (11 DE Noviembre de 2005) El Nuevo Diario Managua 01.10.2005.
- Diagnostico del modelo de Riesgos Profesionales. Folio No.1INSS-(Managua, Julio1997)
- <http://www.elpueblopresidente.com/ACTUALIDAD>
- Isla Maldonado Guadalupe. Calidad en la atención del adulto mayor en medicina familiar México. <http://bvs INSP.MX/articulos/2/25/02012001.pdf>.
- Ministerio de salud/Instituto nacional de Geriátría/OPS/Modelo de atención integral del Adulto mayor, España 2000. Pág.32-37
- MINSA, Política Nacional de salud, 2004-2015, Managua Mayo 2004, prioridades, Pág.5-37.
- Martínez Melvin, El Nuevo Diario Managua, 20 octubre 2007 P.5ª
- Martínez Melvin, Salud Previsional esta en coma, El Nuevo Diario Managua, Nicaragua 14 de Noviembre 2006.
- Navas, Lucia. "El calvario de los jubilados". En: El Nuevo Diario, Managua, 30 mayo 2005P.6A
- Navas, Lucia. "Demandas de Jubilados. En: El Nuevo Diario, Managua, 30 mayo 2005P.6A
- Paginas del Gobierno; <http://www.inss.gob.ni>
- Romero Jimena; Wasiek Christel. Boletín Mensual Año X, Edición No.102 Julio 2008 <http://www.gerontologia.org>
- Sirias Tania "Crean procuraduría de la tercera edad". En: El Nuevo Diario, Managua 12 sept. 2007 P.13B.



Tercera Edad: Pensión y Asistencia Médica  
Contesora Gladys Berrios M, Nidia Mercedes Cano Z.  
Yadira Esmeralda Díaz R, Luisa Mercedes Martínez R.

- Tejada Ortiz Blanca El Envejecimiento poblacional en cuba y su impacto en la sociedad.<http://weblog.maimonides.edu/gerontología>. Consultada 13 de Mayo 2009.